

LAPORAN BULANAN CRM
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR 2022

Unit/Satuan Kerja : Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur

Pengguna Anggaran : Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur

Kuasa Pengguna Anggaran : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur

Program : Peningkatan Penyelenggaraan Kota Administrasi Jakarta Timur

Kegiatan : Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Adm. Jakarta Timur

DPA-SKPD Nomor : 370/P-DPA/2022

Tahun Anggaran : 2022

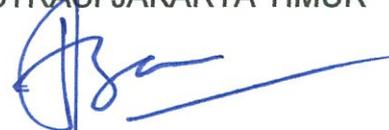
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan YME atas limpahan Rahmatnya sehingga kami dapat melaksanakan dan menyusun Laporan Bulanan Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022.

Laporan ini berisikan rangkuman pengaduan masyarakat melalui aplikasi Citizen Relations Management selama 1 (satu) bulan. Laporan ini juga dapat digunakan untuk mengukur kinerja yang telah dicapai oleh para Kepala Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) di tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kami senantiasa mengharapkan saran dan masukan guna penyempurnaan laporan ini. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Jakarta, Juli 2022
KEPALA BAGIAN KEPEGAWAIAN,
KETATALAKSANAAN DAN PELAYANAN PUBLIK
SETKO ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR



Nugroho Bayu Saputro
NIP 197509061994031001

DAFTAR ISI

	Hal.
Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi	3
BAB I : Pendahuluan	4
a. Latar Belakang	4
b. Maksud dan Tujuan	4
c. Dasar Hukum	5
BAB II : Laporan Bulanan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan Melalui Aplikasi CRM Juni 2022 Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022	
a. Pelaksanaan	7
b. Hasil Pelaksanaan	8
BAB III : Penutup	15
a. Kesimpulan	15
b. Saran	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tugas pokok Aparatur Negara sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat antara lain tercermin dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat terdapat dalam segala bentuk kegiatan pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku dan bentuk aktivitas pelayanan dapat bersifat kegiatan administratif, penyediaan barang/jasa, pengayoman dan lain sebagainya.

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Timur sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 152 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di wilayah Kota Administrasi.

Salah satu tugas dari Sub Koordinator Urusan Pelayanan Publik adalah menghimpun dan mengelola pengaduan masyarakat untuk dikoordinasikan dari berbagai media informasi. Hasil dari menghimpun dan mengelola pengaduan tersebut dituangkan dalam bentuk rekapitulasi laporan pengaduan setiap bulan untuk dijadikan bahan masukan sekaligus evaluasi kepada para UKPD.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Bulanan Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Adm. Jakarta Timur dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Timur. Hasil dari laporan ini diharapkan

dapat menjadi salah satu masukan untuk Pimpinan dalam pengambilan kebijakan atau keputusan di kemudian hari.

Tujuan diadakan Penyusunan Laporan Bulanan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Adm. Jakarta Timur adalah :

1. Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam menyelesaikan segala jenis pengaduan masyarakat sehingga tercapai sesuai tujuan dari Kegiatan Strategis Daerah (KSD) yang sudah ditetapkan.
2. Mengembangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
5. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
6. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) ;

7. Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah;
8. Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 1263 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 1042 Tahun 2018 tentang Daftar Kegiatan Strategis Daerah (KSD);
9. Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM);

BAB II

LAPORAN BULANAN PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA, KECAMATAN DAN KELURAHAN MELALUI APLIKASI CRM JUNI TAHUN 2022 KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

A. PELAKSANAAN

Penanganan pengaduan masyarakat dengan mensinergikan prosedur, sistem, sarana dan kewenangan SKPD/UKPD, BUMD. Penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan melalui aplikasi CRM dengan 14 kanal sebagai berikut :

1. QLUE
2. Twitter (@DKIJakarta)
3. Facebook (Pemprov DKI Jakarta)
4. Email (dki@jakarta.go.id)
5. Balai Warga jakarta.go.id
6. SMS (08111272206)
7. LAPOR 1708
8. Media Sosial Gubernur
9. Penerimaan Pengaduan di Kantor Kelurahan
10. Penerimaan Pengaduan di Kantor Kecamatan
11. Penerimaan Pengaduan di Kantor Walikota
12. Penerimaan Pengaduan di Pendopo Balai Kota
13. Penerimaan Pengaduan di Kantor Inspektorat
14. JAKI (Jakarta Kini)

Tujuan CRM

1. Peningkatan kualitas pelayanan informasi, kebijakan dan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan transparan.
2. Mensinergikan prosedur, sistem, sarana dan kewenangan SKPD/UKPD, BUMD dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

3. Menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat dan laporan terhadap kebijakan dan pelayanan publik Pemerintah Daerah.
4. Mempermudah koordinasi penanganan pengaduan masyarakat antar SKPD/UKPD adan atau BUMD.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban setiap penyelenggara pelayanan publik harus melaporkan hasil pelayanan yang diselenggarakannya. Pelaporan dari hasil tindak lanjut setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke dalam Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) dilakukan dalam bentuk koordinasi dan evaluasi bersama para Lurah dan Camat di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur.

B. HASIL PELAKSANAAN

Dalam rangka pengembangan dan perbaikan aplikasi CRM terhitung tanggal 1 September 2021 JSC (*Jakarta Smart City*) merubah aplikasi CRM Versi 1 yang telah digunakan selama ini menjadi CRM Versi 2. Perubahan tersebut diberlakukan kepada seluruh akun CRM SKPD/UKPD di Pemprov. DKI Jakarta.

Berdasarkan jumlah laporan dari tingkat Walikota dan 65 Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Timur dari 14 kanal aduan dalam aplikasi CRM Versi 2 didapat hasil Rekapitulasi Tingkat Pengaduan Masyarakat selama bulan Juni Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Rekap Pengaduan Bulan Juni 2022
Kondisi Laporan Walikota Jakarta Timur bulan Juni 2022
Per Tanggal 11 Juli 2022 08:34

No.	COUNT OF STATUS	COLOUMN LABELS				
	ROW LABELS	Complete	Disposisi	In Progres	Wait	TOTAL
	KECAMATAN MATRAMAN					0
1	KELURAHAN KAYU MANIS	3				3
2	KELURAHAN PALMERIAM	2				2
3	KELURAHAN KEBON MANGGIS	1				1
4	KELURAHAN PISANGAN BARU	1				1
5	KELURAHAN UTAN KAYU SELATAN	19				19
6	KELURAHAN UTAN KAYU UTARA	4				4

	KECAMATAN PULOGADUNG				0
1	KELURAHAN CIPINANG	1			1
2	KELURAHAN JATI	5			5
3	KELURAHAN JATINEGARA KAUM	1			1
4	KELURAHAN KAYU PUTIH	5			5
5	KELURAHAN PISANGAN TIMUR	4			4
6	KELURAHAN PULO GADUNG	8			8
7	KELURAHAN RAWAMANGUN	25			25
	KECAMATAN JATINEGARA				0
1	KELURAHAN BALIMESTER	1			1
2	KELURAHAN BIDARA CINA	21			21
3	KELURAHAN CIPINANG BESAR SELATAN	13			13
4	KELURAHAN CIPINANG BESAR UTARA	2			2
5	KELURAHAN CIPINANG CEMPEDAK	5			5
6	KELURAHAN CIPINANG MUARA	11			11
7	KELURAHAN KAMPUNG MELAYU	2			2
8	KELURAHAN RAWA BUNGA	2			2
	KECAMATAN KRAMAT JATI				0
1	KELURAHAN BALE KAMBANG	2			2
2	KELURAHAN BATU AMPAR	9			9
3	KELURAHAN CAWANG	4			4
4	KELURAHAN CILILITAN	11			11
5	KELURAHAN DUKUH	4			4
6	KELURAHAN KRAMAT JATI	3			3
7	KELURAHAN TENGAH	11			11
	KECAMATAN PASAR REBO				0
1	KELURAHAN BARU	2			2
2	KELURAHAN CIJANTUNG	2			2
3	KELURAHAN GEDONG	9			9
4	KELURAHAN KALISARI	9			9
5	KELURAHAN PEKAYON	8			8
	KECAMATAN CAKUNG				0
1	KELURAHAN CAKUNG BARAT	5			5
2	KELURAHAN CAKUNG TIMUR	8			8
3	KELURAHAN JATINEGARA	17			17
4	KELURAHAN PENGGILINGAN	18			18
5	KELURAHAN PULO GEBANG	21			21
6	KELURAHAN RAWA TERATE				0
7	KELURAHAN UJUNG MENTENG	4			4
	KECAMATAN DUREN SAWIT				0
1	KELURAHAN DUREN SAWIT	6			6
2	KELURAHAN KLENDER	7			7
3	KELURAHAN MALAKA JAYA	1			1

4	KELURAHAN MALAKA SARI	4			4
5	KELURAHAN PONDOK BAMBU	5			5
6	KELURAHAN PONDOK KELAPA	19			19
7	KELURAHAN PONDOK KOPI	5			5
	KECAMATAN CIRACAS				0
1	KELURAHAN CIBUBUR	19			19
2	KELURAHAN CIRACAS	10			10
3	KELURAHAN KELAPA DUA WETAN	15			15
4	KELURAHAN RAMBUTAN	10			10
5	KELURAHAN SUSUKAN	15			15
	KECAMATAN MAKASAR				0
1	KELURAHAN CIPINANG MELAYU	3			3
2	KELURAHAN HALIM PERDANA KUSUMA	6			6
3	KELURAHAN KEBON PALA	8			8
4	KELURAHAN MAKASAR	9			9
5	KELURAHAN PINANG RANTI	3			3
	KECAMATAN CIPAYUNG				0
1	KELURAHAN BAMBU APUS	18			18
2	KELURAHAN CEGER	7			7
3	KELURAHAN CILANGKAP	6			6
4	KELURAHAN CIPAYUNG	6			6
5	KELURAHAN LUBANG BUAYA	2			2
6	KELURAHAN MUNJUL				0
7	KELURAHAN PONDOK RANGGON	5			5
8	KELURAHAN SETU	19			19
	WALIKOTA JAKARTA TIMUR	17			17
	Grand Total	508			508

Berdasarkan Tabel rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat lewat Aplikasi CRM Bulan Juni 2022 tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur bahwa jumlah pengaduan sebanyak **508** pengaduan dengan nilai capaian **99,948%** dari 14 kanal pengaduan dalam aplikasi CRM dengan ketepatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat untuk periode aduan selama Bulan Juni 2022, dari **508** aduan, terdapat **388** aduan yang direspon kurang dari 6 jam dan **120** aduan yang direspon lebih dari 6 jam.

Berdasarkan hasil rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat melalui CRM dapat dirinci sebagai berikut :

5 (lima) UKPD dengan jumlah pengaduan tertinggi pada bulan Juni 2022 adalah :

No	Nama UKPD	Total Laporan
1	Rawamangun	25
2	Bidara Cina	21
3	Pulogebang	21
4	Setu	19
5	Pondok Kelapa	19

5 (lima) kategori aduan tertinggi pada bulan Juni 2022 adalah :

No.	Kategori Aduan	Total Aduan
1	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	92
2	Sampah	75
3	Jalan	62
4	Parkir Liar	48
5	Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban	42

10 (Sepuluh) Kelurahan dengan Rata-rata Waktu Koordinasi Tercepat bulan Juni 2022 adalah :

No	Nama Kelurahan	Jumlah Laporan Koordinasi	Rerata Waktu Koordinasi (Menit)
1	Cipayung	24	10,63
2	Halim Perdana Kusuma	5	12,80
3	Ciracas	52	20,15
4	Cipinang Muara	27	20,26
5	Utan Kayu Utara	12	23,08
6	Cipinang Melayu	19	24,95
7	Rawa Bunga	11	29,09
8	Bale Kambang	21	31,62
9	Ceger	28	35,71
10	Gedong	53	38,00

10 (Sepuluh) Kelurahan dengan Rata-rata Waktu Koordinasi Terlama bulan Juni 2022 adalah :

No	Nama Kelurahan	Jumlah Laporan Koordinasi	Rerata Waktu Koordinasi (Jam)
1	Munjul	10	9,778
2	Baru	5	9,100
3	Dukuh	11	8,506
4	Bambu Apus	21	8,140
5	Lubang Buaya	16	6,851
6	Jatinegara Kaum	9	6,128
7	Kebon Manggis	7	6,067
8	Cipinang Cempedak	29	4,280
9	Cijantung	19	4,184
10	Rawa Terate	17	3,933

10 (Sepuluh) Kelurahan dengan Rata-rata Waktu Penyelesaian Tercepat bulan Juni 2022 adalah :

No	Nama Kelurahan	Jumlah Laporan Koordinasi	Rerata Waktu Koordinasi (Menit)
1	Cipayung	6	51,17
2	Jati	5	60,80
3	Gedong	9	64,00
4	Baru	2	70,50
5	Kayu Manis	3	79,67
6	Pisangan Baru	1	81,00
7	Pondok Bambu	5	86,80
8	Duren Sawit	6	90,17
9	Pekayon	8	100,63
10	Penggilingan	18	104,83

10 (Sepuluh) Kelurahan dengan Rata-rata Waktu Penyelesaian Terlama bulan Juni 2022 adalah :

No	Nama Kelurahan	Jumlah Laporan Koordinasi	Rerata Waktu Koordinasi (Jam)
1	Kebon Manggis	1	67,00
2	Balimester	1	50,10
3	Cipinang Cempedak	5	29,53
4	Pondok Kopi	5	21,71
5	Cakung Barat	5	20,42
6	Bambu Apus	18	19,70
7	Kebon Pala	8	14,79
8	Pulogadung	8	14,04
9	Dukuh	4	12,83
10	Kramat Jati	3	12,64

Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM yang ditolak sebanyak 2 (dua) kali Bulan Juni 2022 Kota Adm. Jakarta Timur

No	Kelurahan	No Laporan	Kanal Laporan	Kategori	Status Laporan	Total TL yang ditolak
1	Pondok Kopi	JK2206080126	JAKI	Perizinan Bidang Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	Selesai	2
2	Setu	JK2206130046	JAKI	Pekerjaan Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	Selesai	4

Laporan pengaduan masyarakat bulan Juni dari **508** ada satu kelurahan dengan Nilai Tindak Lanjut Capaian CRM dibawah 100% sebagai berikut :

Daftar UKPD dengan Nilai Tindak Lanjut CRM dibawah 100%
Periode Bulan Juni 2022

No	No. Laporan	Nama SKPD	Kategori	Rincian Masalah	Tgl Masuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
1	JK2206030245	KELURAHAN KEBON MANGGIS	Sampah	Sampah Lingkungan	3 Juni 2022 16:15	6 Juni 2022 11:15	48	67	80

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM Versi 2 selama bulan Juni 2022 di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM Versi 2 di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur pada umumnya dapat terselenggara dengan baik dan lancar, hal tersebut dapat terlihat dari persentase capaian kinerja untuk penanganan pengaduan tersebut sebesar **99,95 %** dari 14 kanal pengaduan dalam aplikasi CRM dengan ketepatan dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat untuk periode aduan selama Bulan Juni 2022, dari **508** aduan, terdapat **388** aduan (**76,38%**) yang direspon kurang dari 6 jam dan **120** aduan (**23,62%**) yang direspon lebih dari 6 jam.
2. Untuk pengaduan masyarakat tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur secara keseluruhan untuk UKPD dengan jumlah aduan yang tertinggi adalah **Kelurahan Rawamangun** dengan jumlah **25** aduan (**4,92%**) dari jumlah **508** total pengaduan selama bulan Juni 2022.
3. Untuk pengaduan masyarakat tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur secara keseluruhan kategori aduan yang tertinggi adalah aduan yang terkait dengan **Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum**

Kelurahan dengan jumlah **92** aduan (**18,11%**) dari jumlah **508** total pengaduan selama bulan Juni 2022.

4. Periode Bulan Juni Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Kota Adm. Jakarta Timur yang ditolak sebanyak 2 (dua) kali dan menjadi bahan laporan Biro Pemerintahan ke Inspektorat Provinsi DKI Jakarta adalah Kelurahan **Pondok Kopi** dan **Setu**.
5. Dalam penanganan pengaduan masyarakat ada kendala yang dihadapi yang mempengaruhi capaian kinerja yaitu :
 - a. Perubahan aplikasi dari CRM Versi 1 ke CRM Versi 2 dan adanya kebijakan dari tingkat Provinsi bahwa foto laporan yang bersifat privasi tidak ditampilkan sehingga dalam menindaklanjuti laporan aparat mengalami kesulitan karena banyak laporan yang deskripsi dan lokasi laporan terutama laporan yang bersifat Geotagging tidak sama. Hal tersebut membuat tindak lanjut oleh aparat tidak sesuai dengan laporan masyarakat dan UKPD harus melakukan tindak lanjut ulang sehingga waktu tindaklanjut menjadi lebih lama dan capaian kinerja menjadi menurun yang otomatis akan mengurangi capaian kinerja SKPD dalam hal ini para pejabat eselon di SKPD tersebut.
 - b. Masih adanya UKPD merespon pengaduan yang masuk diatas waktu respontime yaitu 6 jam. Respontime disini dilihat dari waktu pengaduan masuk ke akun UKPD sampai dengan admin CRM UKPD mendisposisikan, mengkoordinasikan atau menggunakan fitur ticketing dalam aplikasi CRM salah satunya menggunakan Estimasi Waktu Selesai (EWS) yaitu memperpanjang waktu tindak lanjut

- pengaduan terkait dengan pengaduan yang tindak lanjutnya memerlukan waktu lebih lama.
- c. Masih ada beberapa UKPD membutuhkan waktu yang lama dalam proses koordinasi tindak lanjut pengaduan yaitu waktu antara aduan didisposisikan dari admin UKPD kepada petugas yang akan melakukan tindak lanjut ditandai dari aduan tersebut dalam status koordinasi (biru) menjadi status proses (kuning) pada aplikasi CRM.
 - d. Masih adanya UKPD dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan yang waktu tindak lanjut melebihi waktu maksimal tindak lanjut sehingga nilai waktu tindak lanjut dibawah 100%. Hal ini mempengaruhi terhadap capaian kinerja SKPD yaitu Walikota Kota Adm. Jakarta Timur dan pejabat eselon II, III dan IV di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur.
 - e. Perubahan aturan yang mengatur tindak lanjut pengaduan melalui CRM dari SE Sekda Prov. DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2019 menjadi SK Sekda Prov. DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020.
 - f. Masih ada UKPD yang tindak lanjutnya mengalami penolakan sebanyak 2 kali atau lebih akan menjadi bahan evaluasi oleh Inspektorat Provinsi terkait kinerja Kepala UKPD.

D. SARAN

1. Dalam Penanganan pengaduan masyarakat hal sangat penting adalah bagaimana kecepatan dan ketepatan perangkat SKPD dalam merespon pengaduan sesuai dengan kewenangan masing-masing SKPD/UKPD

serta kesesuaian tindaklanjut yang dilaporkan dengan permasalahan yang dilaporkan oleh warga.

2. Penanganan pengaduan masyarakat sangat mempengaruhi terhadap capaian kinerja kepala SKPD. Salah satu indikator kinerja Walikota sebagai kepala SKPD adalah persentase capaian dalam penanganan pengaduan masyarakat sebesar 15% dari total kinerja untuk eselon II (Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris Kota) dan 20% untuk eselon III dan IV.
3. Rapat koordinasi dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM yang dilakukan setiap bulan diharapkan menjadi sarana untuk menampung dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh UKPD dibawah Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur dalam penanganan pengaduan masyarakat.
4. Koordinasi dan sinergitas yang baik antara SKPD sangat menentukan proses penanganan pengaduan baik dari sisi kecepatan waktu penanganan dan ketepatan tindak lanjut pengaduan masyarakat.
5. Untuk UKPD yang lambat dalam menyelesaikan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang memberi dampak turunnya capaian kinerja dalam bentuk kurangnya TKD untuk eselon II, III dan IV di SKPD Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur dapat memperbaiki kinerja dan melaporkan permasalahan atau kendala yang dihadapi yang menyebabkan lambatnya tindak lanjut.