

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CRM

TAHUN
2025



KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan YME atas limpahan Rahmat-Nya sehingga kami dapat melaksanakan dan menyusun Laporan Tahunan Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025.

Laporan ini merupakan rangkuman pengaduan masyarakat melalui aplikasi Citizen Relations Management selama 12 (dua belas) bulan dari jumlah, kategori dan waktu tindak lanjut pengaduan. Laporan ini juga dapat digunakan untuk mengukur kinerja yang telah dicapai oleh para Kepala Perangkat Daerah di tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, untuk itu kami 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, 30 Januari 2025
Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur



Eka Darmawan, SE, M.Si.
NIP 197012241998031005

DAFTAR ISI

	Hal.
Kata Pengantar.....	1
Daftar Isi	2
BAB I : Pendahuluan.....	3
a. Latar Belakang.....	3
b. Maksud dan Tujuan.....	4
c. Dasar Hukum	5
 BAB II : Laporan Tahunan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan Melalui Aplikasi CRM Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025	
a. Pelaksanaan.....	6
b. Hasil Pelaksanaan.....	7
 BAB III : Penutup	22
a. Kesimpulan.....	22
b. Saran	24
c. Dokumentasi	26



LAPORAN

NOMOR 847/PA.01.00

TENTANG

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI CRM TAHUN 2025**

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.

Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pengelolaan pengaduan melalui sistem yang terintegrasi sehingga laporan/ aduan yang masuk tidak hanya sekedar ditampung, tetapi dapat ditindaklanjuti sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk meminimalisir terjadinya maladministrasi di masa mendatang.

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Timur sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah mempunyai fungsi pengelolaan pengaduan

masyarakat di wilayah Kota Administrasi yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Subkelompok Pelayanan Publik yaitu melaksanakan pengoordinasian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di wilayah Kota Administrasi. Hasil pelaksanaan tugas tersebut dituangkan dalam bentuk rekapitulasi laporan pengaduan setiap bulan untuk dijadikan bahan masukan sekaligus evaluasi kepada para UKPD.

Dalam rangka pelaksanaan Keputusan Gubernur Nomor 487 Tahun 2025 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Keputusan Gubernur Nomor 879 Tahun 2021 tentang Penetapan Kategori dan Pembobotan Kegiatan Strategis Daerah telah dituangkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Unit Kerja Perangkat Daerah melalui Kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2025.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Tahunan 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 Tahunan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Administrasi 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 sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 2 Tahun 2019 tentang Peraturan Daerah (PERDA) tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
5. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
6. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
7. Keputusan Gubernur Nomor 487 Tahun 2025 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Instruksi Gubernur Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Walikota/Bupati, Camat Dan Lurah;
9. Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 175 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

BAB II

LAPORAN TAHUNAN PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA, KECAMATAN DAN KELURAHAN MELALUI APLIKASI CRM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2025

A. PELAKSANAAN

Penanganan pengaduan masyarakat dengan mensinergikan prosedur, sistem, sarana dan kewenangan SKPD/UKPD, BUMD. Penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan melalui aplikasi CRM dengan 5 (lima) kanal sebagai berikut :

1. Jakarta Kini (JAKI)
2. SP4N LAPOR
3. Sistem Informasi Pengaduan Whistleblowing
4. Media Sosial
5. Kantor Pemerintahan

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 dan BUMD.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban setiap penyelenggara pelayanan publik harus melaporkan hasil pelayanan yang diselenggarakannya. Pelaporan dari hasil tindak lanjut setiap pengaduan masyarakat yang masuk kedalam 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

Proses pengembangan dan perbaikan aplikasi CRM yang saat ini menjadi CRM Versi 2 dengan penambahan fitur-fitur yang memudahkan monitoring pengaduan dan tindak lanjut oleh setiap UKPD. Perubahan tersebut diberlakukan kepada seluruh akun CRM SKPD/UKPD di Pemprov. DKI Jakarta.

Berdasarkan jumlah laporan dari tingkat Walikota, 10 (sepuluh) Kecamatan dan 65 (enam puluh lima) Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Timur dari 5 (lima) kanal laporan dalam aplikasi CRM Versi 2 didapat hasil Rekapitulasi Tingkat Pengaduan Masyarakat selama Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

Rekap Pengaduan Tahun 2025
Kondisi Laporan Walikota Jakarta Timur
Per Tanggal 6 Januari 2026 11:00

NO	UKPD	BULAN												TOTAL
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des	
	Kecamatan Matraman													0
1	Kelurahan Kayu Manis	7	4	2	8	3	2	2	2	1	2	1	1	35
2	Kelurahan Kebon Manggis	6	2	1	3		2	2	3	3		2	3	27
3	Kelurahan Palmeriam	8	12	7	4	4	7	8	3	7	10	12	6	88
4	Kelurahan Pisangan Baru	13	6	7	10	24	18	5	1	4	1	7	3	99
5	Kelurahan Utan Kayu Selatan	10	4	12	11	13	16	15	19	9	24	9	14	156
6	Kelurahan Utan Kayu Utara	8	9	7	11	10	10	7	9	7	7	4	7	96
	Kecamatan Pulogadung												1	1
1	Kelurahan Cipinang	4	5	7	9	7	12	3	8	1	5	1	4	66
2	Kelurahan Jati	14	15	14	12	16	12	17	25	15	21	17	14	192
3	Kelurahan Jatinegara Kaum	1	1	3	2	4	4	6	6	1	4	1	3	36
4	Kelurahan Kayu Putih	11	18	10	27	23	18	26	18	12	27	25	19	234
5	Kelurahan Pisangan Timur	9	7	8	7	22	16	9	9	26	14	15	7	149
6	Kelurahan Pulo Gadung	29	22	41	60	54	63	59	31	25	32	43	33	492
7	Kelurahan Rawamangun	29	29	29	22	22	36	23	17	23	15	17	11	273
	Kecamatan Jatinegara								1		1	2		4
1	Kelurahan Balimester	1	6	8	3	3	2	4	3	3	4	6	3	46
2	Kelurahan Bidara Cina	16	21	33	15	11	15	7	23	6	25	12	25	209
3	Kelurahan Cipinang Besar Selatan	12	4	7	14	11	15	14	8	11	19	17	8	140
4	Kelurahan Cipinang Besar Utara	5	7	5	14	11	22	6	1	3	4	5	6	89

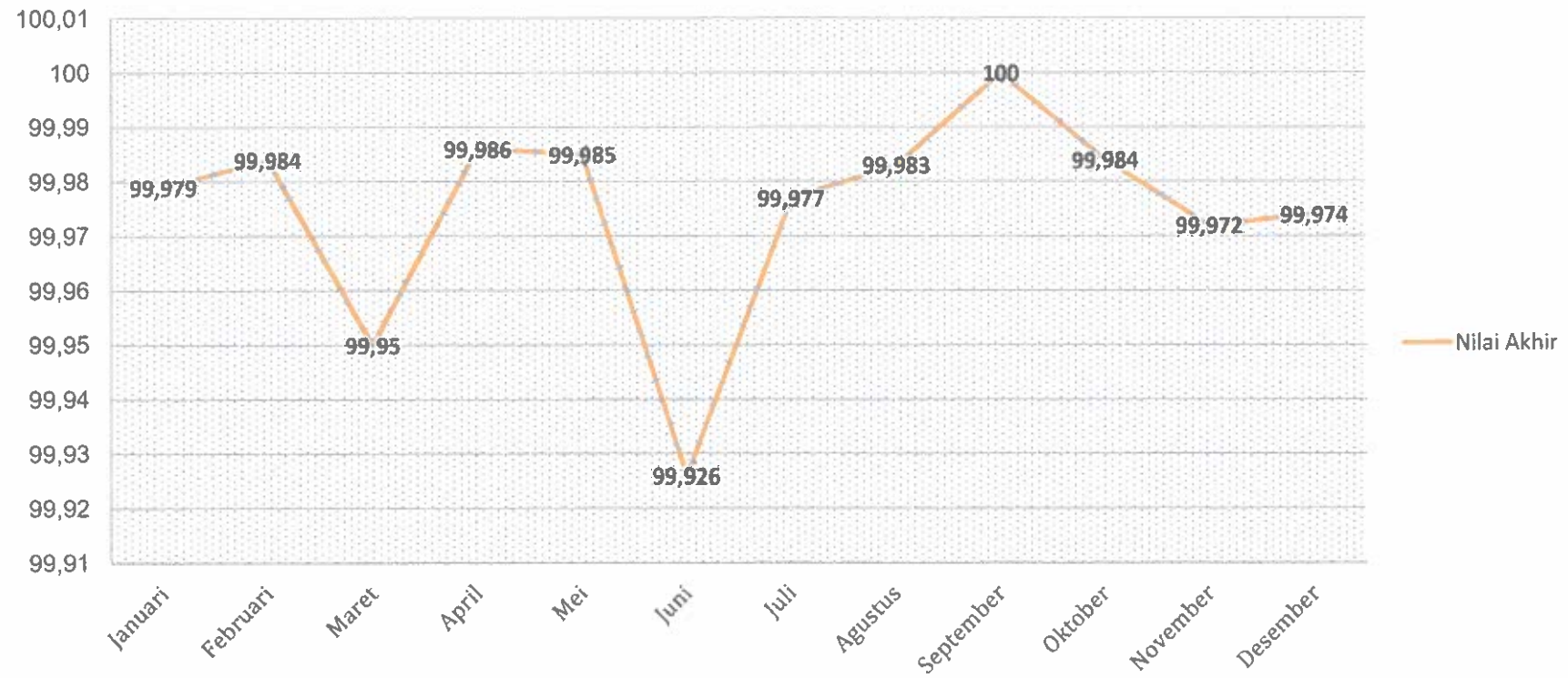
NO	UKPD	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des	TOTAL
5	Kelurahan Cipinang Cempedak	66	40	32	43	15	35	29	22	16	18	11	30	357
6	Kelurahan Cipinang Muara	37	16	17	10	18	28	24	9	11	13	5	15	203
7	Kelurahan Kampung Melayu	5	3	15	4		2	13	4	1	1	11	6	65
8	Kelurahan Rawa Bunga	7	14	3	10	18	16	6	10	13	13	12	21	143
	Kecamatan Kramat Jati													0
1	Kelurahan Bale Kambang	11	9	11	6	4	7	6	9	3	7	6	13	92
2	Kelurahan Batu Ampar	20	7	22	21	7	12	13	25	13	32	22	16	210
3	Kelurahan Cawang	51	35	68	59	69	67	88	110	78	74	127	66	892
4	Kelurahan Cililitan	15	16	50	21	11	7	26	10	10	6	11	24	207
5	Kelurahan Dukuh	8	5	4	9	8	5	6	6	6	4	8	4	73
6	Kelurahan Kramat Jati	4	34	20	7	12	9	11	6	23	19	8	11	164
7	Kelurahan Tengah	16	6	9	3	10	13	11	32	23	39	18	9	189
	Kecamatan Pasar Rebo													0
1	Kelurahan Baru	2	2	2	4	11	2	5		4	4	2	6	44
2	Kelurahan Cijantung	11	6	10	6	5	7	10	6	11	7	6	2	87
3	Kelurahan Gedong	11	19	14	11	11	17	10	4	4	9	16	12	138
4	Kelurahan Kalisari	22	18	52	60	50	61	52	48	31	26	45	91	556
5	Kelurahan Pekayon	4	1	15	7	5	7	7	12	3	2	6	10	79
	Kecamatan Cakung										1			1
1	Kelurahan Cakung Barat	4	2	3	5	5	14	7	1	8	19	12	5	85
2	Kelurahan Cakung Timur	37	12	13	17	31	20	12	5	11	13	17	13	201
3	Kelurahan Jatinegara	14	18	26	41	39	18	16	12	8	5	7	7	211
4	Kelurahan Penggilingan	19	8	13	8	22	14	20	18	12	13	19	7	173
5	Kelurahan Pulo Gebang	25	26	24	24	39	42	38	23	30	35	48	59	413
6	Kelurahan Rawa Terate	6	7	13	10	26	4	5	4	7	2	2	1	87
7	Kelurahan Ujung Menteng	2	3	3	1	7	3	13	5	3	8	1	1	50

NO	UKPD	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des	TOTAL
	Kecamatan Duren Sawit												1	1
1	Kelurahan Duren Sawit	16	42	32	24	25	42	29	26	15	15	25	14	305
2	Kelurahan Klender	58	35	79	42	20	22	26	31	25	44	22	33	437
3	Kelurahan Malaka Jaya	7	8	10	16	18	19	12	13	1	13	11	8	136
4	Kelurahan Malaka Sari	13	19	22	11	25	15	21	14	11	18	18	18	205
5	Kelurahan Pondok Bambu	12	18	13	21	31	27	35	14	15	22	13	16	237
6	Kelurahan Pondok Kelapa	30	22	22	25	21	23	43	34	20	31	34	21	326
7	Kelurahan Pondok Kopi	5	2	8	2	6	11	15	10	6	10	6	5	86
	Kecamatan Ciracas				1	2	1		1			1	1	7
1	Kelurahan Cibubur	16	17	39	15	26	13	16	20	5	10	16	8	201
2	Kelurahan Ciracas	21	11	11	29	13	23	15	14	9	3	14	22	185
3	Kelurahan Kelapa Dua Wetan	15	17	16	24	23	16	14	19	10	10	12	19	195
4	Kelurahan Rambutan	21	13	13	13	19	9	16	6	1	5	7	6	129
5	Kelurahan Susukan	10	3	9	10	6	8	9	4	7	8	10	6	90
	Kecamatan Makasar													0
1	Kelurahan Cipinang Melayu	10	10	10	9	20	19	12	7	5	13	7	6	128
2	Kelurahan Halim Perdana Kusuma	1	4		3	1	1	5		1			2	18
3	Kelurahan Kebon Pala	6	7	12	9	9	8	16	15	8	13	8	5	116
4	Kelurahan Makasar	9	5	8	6	6	10	4	6	9	7	14	1	85
5	Kelurahan Pinang Ranti	2	4	8	4	7	9	8	12	1	8	5	7	75
	Kecamatan Cipayung													0
1	Kelurahan Bambu Apus	4	2	9	15	6	12	10	5	9	4	14	17	107
2	Kelurahan Ceger	9	6		12	5	2	4	1		1	10	7	57
3	Kelurahan Cilangkap	24	9	14	12	17	17	14	12	9	10	13	12	163
4	Kelurahan Cipayung	4	4	6	8	8	7	1	3	4	1	12	2	60

NO	UKPD	BULAN												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des	TOTAL
5	Kelurahan Lubang Buaya	23	10	10	10	14	16	11	10	6	10	16	11	147
6	Kelurahan Munjul	4	3	4	8	6	6	2	2	3	6	7	9	60
7	Kelurahan Pondok Ranggon	2	9	9	11	8	9	7	7	5	10	4	6	87
8	Kelurahan Setu	5	5	3	3	4	10	11	2		9	8	4	64
	Kota Administrasi Jakarta Timur	12	9	15	15	12	18	16	19	9	13	14	15	167
	Grand Total	919	773	1022	977	1019	1053	1013	875	680	879	937	879	11026
	Nilai Per Bulan	99.98 6 %	99.97 5 %	99.92 8 %	99.9 36 %	99.98 4 %	99.96 7 %	99.97 3 %	99.98 3 %	99.98 %	99.97 2 %	99.9 73 %	99.67 1%	99.944 %

Berdasarkan tabel diatas, jumlah laporan pengaduan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur periode Januari s.d Desember 2025 sebanyak **11.026** laporan dengan persentase capaian kinerja untuk penanganan pengaduan tersebut sebesar **99.944 %** dari 5 (lima) kanal pengaduan dalam aplikasi CRM.

TREN NILAI CRM KOTA ADM. JAKARTA TIMUR TAHUN 2025



**REKAP 10 (SEPULUH) UKPD BERDASARKAN JUMLAH LAPORAN TERBANYAK
WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE JANUARI S/D DESEMBER TAHUN 2025**

NO	UKPD	BULAN												Total
		Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Kelurahan Cawang	51	35	68	59	69	67	88	110	78	74	127	66	892
2	Kelurahan Kalisari	22	18	52	60	50	61	52	48	31	26	45	91	556
3	Kelurahan Pulo Gadung	29	22	41	60	54	63	59	31	25	32	43	33	492
4	Kelurahan Klender	58	35	79	42	20	22	26	31	25	44	22	33	437
5	Kelurahan Pulo Gebang	25	26	24	24	39	42	38	23	30	35	48	59	413
6	Kelurahan Cipinang Cempedak	66	40	32	43	15	35	29	22	16	18	11	30	357
7	Kelurahan Pondok Kelapa	30	22	22	25	21	23	43	34	20	31	34	21	326
8	Kelurahan Duren Sawit	16	42	32	24	25	42	29	26	15	15	25	14	305
9	Kelurahan Rawamangun	29	29	29	22	22	36	23	17	23	15	17	11	273
10	Kelurahan Pondok Bambu	12	18	13	21	31	27	35	14	15	22	13	16	237

Berdasarkan tabel diatas, jumlah laporan pengaduan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur periode Januari s.d Desember 2025 paling banyak terdapat pada **Kelurahan Cawang** dengan jumlah **892** laporan (**8,09%**) dari jumlah total pengaduan selama Tahun 2025

**REKAP 10 (SEPULUH) KATEGORI BERDASARKAN JUMLAH LAPORAN
WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE JANUARI S/D DESEMBER TAHUN 2025**

NO	KATEGORI	BULAN												Total
		Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Sampah	280	286	403	384	389	358	346	288	242	318	318	278	3890
2	Parkir Liar	191	153	214	255	234	234	217	194	140	159	222	166	2379
3	Gangguan dan Kebisingan	92	82	95	67	73	82	85	46	64	89	76	81	932
4	Jalan	65	56	87	69	73	72	86	82	60	58	72	72	852
5	Pencemaran Lingkungan	37	24	26	36	46	46	56	40	35	30	32	45	453
6	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	21	38	22	26	26	46	33	27	25	34	33	29	360
7	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU)	25	13	13	18	15	57	32	40	28	41	24	44	350
8	Saluran Air, Kali/Sungai	59	29	32	16	36	22	24	28	22	27	23	32	350
9	Pohon	28	18	14	20	12	20	-	14	13	29	17	28	213
10	Penanganan Banjir	24	-	25	-	26	-	22	13	-	21	25	16	162

Kesimpulan selama periode Januari s.d Desember 2025, Laporan tertinggi untuk laporan masyarakat tingkat Kota Administasi Jakarta Timur yaitu laporan yang terkait dengan **sampah** dengan jumlah **3.890** laporan (**35,28 %**) dari jumlah total laporan selama Tahun 2025.

**REKAP RESPONTIME PENGADUAN
WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE JANUARI S.D DESEMBER 2025**

Bulan	> 6 Jam	Persentase (%)	< 6 Jam	Persentase (%)	Jumlah Laporan
Januari	462	50.27	457	49.73	919
Februari	373	48.25	400	51.75	773
Maret	458	44.81	564	55.19	1022
April	443	45.39	533	54.61	976
Mei	478	46.91	541	53.09	1019
Juni	501	47.58	552	52.42	1053
Juli	562	55.48	451	44.52	1013
Agustus	470	53.71	405	46.29	875
September	356	52.35	324	47.65	680
Oktober	608	69.17	271	30.83	879
November	553	59.02	384	40.98	937
Desember	416	47.33	463	52.67	879
Total	5680	51.69 %	5345	48.31 %	11025

Berdasarkan Tabel Resptime Pengaduan Masyarakat lewat Aplikasi CRM Tahun 2025 tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur bahwa jumlah pengaduan sebanyak **11.025** pengaduan dengan ketepatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat untuk periode laporan sampai dengan Bulan Desember 2025, dari **11.025** laporan, terdapat **5.345** laporan (**48.31%**) yang direspon kurang dari 6 jam (<6 jam) dan **5.680** laporan (**51.69%**) yang direspon lebih dari 6 jam (>6 jam).

REKAP UKPD DENGAN CAPAIAN KINERJA TIDAK MENCAPAI 100%
WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE JANUARI S/D DESEMBER TAHUN 2025

Bulan	No. Laporan	Nama UKPD	Kategori	Rincian Masalah	Tgl Masuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
Februari	JK2501250157	Kelurahan Bidara Cina	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/ cluster/ perumahan	25 Jan 2025 09:48	11 Feb 2025 16:24	48	204	40
	JK2501250159	Kelurahan Bidara Cina	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/ cluster/ perumahan	25 Jan 2025 09:50	6 Feb 2025 11:38	48	79	60
	JK2502010267	Kelurahan Bidara Cina	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/ cluster/ perumahan	1 Feb 2025 16:36	11 Feb 2025 16:27	48	80	60
	JK2502060495	Kelurahan Rawa Bunga	Jalan	Lain-lain: gangguan masyarakat	6 Feb 2025 21:25	11 Feb 2025 11:13	72	109	60
	EM250220X1SQ	Kelurahan Cililitan	Konflik Sosial	Lain-lain: Konflik pemilihan RT akibatvketidakpuasaan hasil	20 Feb 2025 23:00	24 Feb 2025 13:47	72	86	80

Bulan	No. Laporan	Nama UKPD	Kategori	Rincian Masalah	Tgl Masuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
Maret	JK2503120077	Kelurahan Munjul	Sampah	Keluhan sampah di kawasan yang dikelola Pemerintah Pusat dan Swasta (Kawasan GBK, Kawasan PPK Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol)	12 Mar 2025 07:42	20 Mar 2025 08:49	96	193	40
	JK2503150304	Kelurahan Munjul	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	15 Mar 2025 16:29	20 Mar 2025 09:16	48	112	60
	JK2503170024	Kelurahan Bidara Cina	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Lain-lain: Keluhan fasilitas gedung Pemda (sekolah,kantor)	17 Mar 2025 05:53	30 Mar 2025 20:35	72	166	60
	FB250228K2A8	Kelurahan Bidara Cina	Lembaga/ Organisasi Kemasyarakatan	Lain-lain: lembaga/organisasi pemasyarakatan	28 Feb 2025 20:03	11 Mar 2025 18:08	72	106	80
	JK2503150303	Kelurahan Munjul	Parkir Liar	Parkir Liar Kendaraan Bermotor pada Ruang Jalan Umum	15 Mar 2025 16:29	20 Mar 2025 15:20	72	115	80
	EM2503179RO4	Kelurahan Bidara Cina	Parkir Liar	Lain-lain: parkir liar	17 Mar 2025 09:04	27 Mar 2025 15:21	72	76	80
	WA2503200IPX	Kelurahan Bidara Cina	Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Lain-lain: Lembaga/organisasi kemasyarakatan	20 Mar 2025 10:50	30 Mar 2025 15:21	72	80	80
	JK2503230188	Kelurahan Bidara Cina	Parkir Liar	Lain-lain: parkir liar	23 Mar 2025 14:29	26 Mar 2025 21:26	72	78	80

Bulan	No. Laporan	Nama UKPD	Kategori	Rincian Masalah	Tgl Masuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
April	JK2503290002	Kelurahan Palmeriam	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Lain-lain: Parkir Liar	2 Apr 2025 10:09	7 Apr 2025 12:54	72	122	60
Mei	JK2505040122	Kelurahan Pulo Gebang	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: PKL Liar	4 May 2025 10:22	3 Jun 2025 09:25	72	76	80
	JK2505090533	Kelurahan Pal Meriam	Parkir Liar	Lain-lain: Parkir liar	11 May 2025 13:42	15 May 2025 15:50	72	98	80
Juni	JK2506060317	Kelurahan Cipinang Besar Utara	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, senam,dll.)	7 Jun 2025 14:49	9 Jun 2025 09:01	36	42	80
	JK2506180145	Kelurahan Rawa Terate	Sampah	Timbunan sampah liar yang volumenya melebihi kapasitas kendaraan pengangkut PPSU	19 Jun 2025 07:50	28 Jun 2025 15:00	48	53	80
	JK2506200167	Kelurahan Pulo Gebang	Konflik Sosial	Lain-lain: Parkir Liar	20 Jun 2025 10:15	30 Jun 2025 21:29	72	85	80
	EM250601U703	Kelurahan Pulo Gebang	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: Keluhan Operasional Bengkel Malam Hari	1 Jun 2025 20:45	30 Jun 2025 21:35	72	86	80
	JK2506060296	Kelurahan Pisangan Timur	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: Aktivitas bengkel di malam hari	6 Jun 2025 20:53	17 Jun 2025 16:18	72	105	80
	JK2506030302	Kelurahan Pulo Gebang	Parkir Liar	Lain-lain: Pungutan Parkir Apartemen	3 Jun 2025 12:17	1 Jul 2025 19:34	72	109	60
	JK2506240073	Kelurahan Pal Meriam	Sampah	Sampah di kali/sungai	24 Jun 2025 08:02	3 Jul 2025 10:43	96	218	60

Bulan	No. Laporan	Nama UKPD	Kategori	Rincian Masalah	Tgl Masuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
Juli	JK2506200541	Kelurahan Pulo Gebang	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	20 Jun 2025 22:46	10 Jul 2025 16:35	48	59	80
	JK2507140507	Kelurahan Cipinang Besar Utara	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	14 Jul 2025 20:24	17 Jul 2025 09:40	48	55	80
	JK2507190444	Kelurahan Pal Meriam	Penanganan Kebakaran	Lain-lain: pembakaran sampah	19 Jul 2025 18:04	23 Jul 2025 10:11	72	88	80
	JK2507300532	Kelurahan Cipinang Besar Utara	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	30 Jul 2025 20:17	1 Aug 2025 22:30	48	50	80
	EM25072544QB	Kelurahan Klender	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan suara dari speaker/TOA rumah ibadah	25 Jul 2025 21:31	28 Jul 2025 14:34	36	65	60
Agustus	JK2508010171	Kelurahan Pal Meriam	Jembatan/ JPO/Halte	Keluhan terkait JPO dan/atau halte kotor,	1 Aug 2025 08:54	3 Aug 2025 13:37	36	52	80
September	JK2509050136	Kelurahan Pal Meriam	Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran air tersumbat sampah/lumpur dengan lebar antara 0 - 0,5 meter ($L \leq 0,5$ m)	5 Sep 2025 13:48	7 Sep 2025 21:47	48	55	80
	JK2509090126	Kelurahan Pal Meriam	Jalan	Lain-lain: PKL	9 Sep 2025 10:49	13 Sep 2025 21:52	72	107	80
Oktober	WA2510251ZRO	Kelurahan Pal Meriam	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	25 Oct 2025 22:42	28 Oct 2025 12:45	48	62	80

Bulan	No. Laporan	Nama UKPD	Kategori	Rincian Masalah	Tgl Masuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
November	JK2511010640	Kelurahan Pisangan Timur	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: Kebisingan di jam malam	1 Nov 2025 21:45	12 Nov 2025 10:38	72	85	80
	JK2511220140	Kelurahan Pisangan Timur	Parkir Liar	Lain-lain: Parkir Liar di depan rumah warga	22 Nov 2025 10:02	3 Dec 2025 09:12	72	98	80
	JK2511050310	Kelurahan Pal Meriam	Parkir Liar	Parkir Liar Kendaraan Bermotor pada Ruang Jalan Umum	5 Nov 2025 12:31	10 Nov 2025 14:03	72	121	60
	JK2511110332	Kelurahan Pal Meriam	Pohon	Pemohonan pemangkasan/penopongan pohon rimbun/mengganggu di area permukiman/privat/rumah warga	11 Nov 2025 13:05	14 Nov 2025 10:44	48	69	60
Desember	JK2512020014	Kelurahan Pisangan Timur	Tata Ruang dan Bangunan	Lain-lain: Bangunan liar	2 Dec 2025 04:50	17 Dec 2025 13:42	72	197	
	EM25122251KM	Kecamatan Duren Sawit	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: Permasalahan dengan Warga di Wilayah	22 Dec 2025 17:13	2 Jan 2026 09:48	72	82	

Berdasarkan tabel diatas, waktu tindak lanjut dalam SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022 terdapat UKPD yang lambat dalam penyelesaian pengaduan masyarakat mempengaruhi terhadap tidak maksimalnya capaian kinerja dalam bentuk kurangnya TKD bagi eselon II, III dan IV di SKPD Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur terdapat 12 (dua belas) UKPD dan 38 (tiga puluh delapan) laporan yang melewati batas waktu tindak lanjut 100% periode Januari s.d Desember 2025.

**REKAP UKPD YANG TINDAK LANJUT PENGADUAN DITOLAK
2 (DUA) KALI/ LEBIH OLEH BIRO PEMERINTAHAN
WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE JANUARI S.D DESEMBER 2025**

Bulan/ Tahun	No	Kelurahan	No Laporan	Kanal Laporan	Kategori	Status Laporan	Total TL yang ditolak
Mei	1	Pisangan Baru	JK25053 10307	JAKI	Fasilitas dan Layanan Olahraga	Tolak	2 Kali
	2	Pisangan Baru	JK25053 10269	JAKI	Fasilitas dan Layanan Olahraga	Tolak	2 Kali
Juni	3	Kebon Pala	JK250718 0375	JAKI	Jalan	Tolak	2 Kali
	4	Kebon Pala	JK250718 0370	JAKI	Jalan	Tolak	2 Kali
	5	Kebon Pala	JK250709 0585	JAKI	Jalan	Tolak	2 Kali
	6	Jatinegara	EM25070 3V5YP	EMAIL	Pencemaran Udara	Tolak	2 Kali
Agustus	7	Bidara Cina	JK250801 0266	JAKI	Sampah	Tolak	3 Kali

Berdasarkan tabel diatas, hasil tindak lanjut laporan masyarakat mengalami penolakan sebanyak 2 kali oleh Biro Pemerintahan sebagai validator ada sebanyak 4 (empat) UKPD dengan 7 (tujuh) laporan selama periode Januari s.d Desember 2025.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM tahun 2025 di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM 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 **99,944 %** dari 5 (lima) kanal pengaduan dalam aplikasi CRM dengan ketepatan dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat untuk periode laporan selama Tahun 2025, dari **11.026** laporan, terdapat **5.345** laporan (**48,31%**) yang direspon kurang dari 6 jam (<6 jam) dan **5.680** laporan (**51,69%**) yang direspon lebih dari 6 jam (>6 jam).
2. Untuk pengaduan masyarakat tingkat Kota Administasi Jakarta Timur secara keseluruhan untuk UKPD dengan jumlah laporan yang tertinggi adalah **Kelurahan Cawang** dengan jumlah **892** laporan (**8,09 %**) dari jumlah total pengaduan selama Tahun 2025
3. Untuk pengaduan masyarakat tingkat Kota Administasi Jakarta Timur secara keseluruhan kategori laporan yang tertinggi adalah laporan yang terkait dengan **sampah** dengan jumlah **3.890** laporan (**35,28 %**) dari jumlah total laporan selama Tahun 2025.
4. Bentuk monitoring dan evaluasi Penanganan pengaduan masyarakat di tingkat Kota selain monitoring harian laporan yang dikoordinasikan melalui WAG CRM-

Smart City-Jaktim juga dilakukan rapat evaluasi setiap Triwulan dalam rangka menggali permasalahan dalam penanganan pengaduan di setiap UKPD dan memberikan solusi permasalahan baik secara teknis dari Tim *Jakarta Smart City* (JSC) dan sisi kebijakan dari Biro Pemerintahan maupun pimpinan di tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur.

5. Dalam penanganan pengaduan masyarakat ada kendala yang dihadapi yang mempengaruhi capaian kinerja yaitu :
 - a. Masih adanya UKPD merespon pengaduan yang masuk diatas waktu *respon*time yaitu 6 jam. *Respon*time 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.
 - b. Masih ada beberapa UKPD membutuhkan waktu yang lama dalam proses koordinasi tindak lanjut pengaduan yaitu waktu antara laporan yang didisposisikan dari admin UKPD kepada petugas yang akan melakukan tindak lanjut ditandai dari laporan tersebut dalam status koordinasi (biru) menjadi status proses (kuning) pada aplikasi CRM.
 - c. 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.

- d. Adanya kebijakan untuk tidak menampilkan foto laporan dalam akun CRM menyebabkan lambatnya tindak lanjut pengaduan masyarakat dan sangat mempengaruhi waktu penyelesaian dari setiap SKPD/UKPD penindak lanjut.
- e. Masih ada UKPD yang tindak lanjut laporan pengaduan ditolak sebanyak 2X oleh Biro Pemerintahan dikarenakan tindak lanjut yang dilaporkan tidak sesuai dengan kriteria ketuntasan dan tidak sesuai dengan permintaan pelapor dan isi pengaduannya.
- f. Perubahan aturan yang mengatur tindak lanjut pengaduan melalui CRM dari SK Sekda Prov. DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 menjadi SK Sekda Prov. DKI Jakarta Nomor 175 Tahun 2025 hingga saat ini masih ada kelurahan yang belum menindaklanjuti sesuai dengan ketentuan.

B. 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 tindak lanjut 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 triwulan diharapkan menjadi sarana untuk menampung dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh UKPD dibawah Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur dalam penanganan pengaduan

masyarakat, selain mengoptimalkan koordinasi melalui WAG CRM-Smart City Jakarta Timur.

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 turunya 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.
6. Untuk laporan seperti parkir liar di jalan pemukiman dan pengeras suara mesjid yang mengganggu dimana kewenangan Lurah terbatas hanya melakukan himbauan dan melakukan fasilitasi mediasi saja yang diperjelas dalam SK Sekda Prov. DKI Jakarta Nomor 175 Tahun 2025 sebagai perubahan atas SK Sekda Prov. DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 masih belum mengakomodir penyelesaian masalah dan memberikan solusi ketika laporan tersebut berulang karena ketidakpuasan pelapor.

C. DOKUMENTASI KEGIATAN

hari : Selasa
tanggal : 26 Agustus 2025
pukul : 08.00 s.d selesai
tempat : Ruang Serbaguna Blok C Kantor Walikota Administrasi Jakarta Timur
acara : Rapat Evaluasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM Semester I Tahun 2025



hari : Senin
tanggal : 15 Desember 2025
pukul : 13.00 s.d selesai
tempat : Ruang Serbaguna Blok C Kantor Walikota Administrasi Jakarta Timur
acara : Rapat Evaluasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM Tahun 2025

