



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOTA DINAS

Kepada Yth : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta
Dari : Kepala Bidang Ketenteraman dan Ketertiban Umum
Nomor : 30/075.6
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Kegiatan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Pada Aplikasi CRM tahun 2021 (Periode bulan Januari-Desember 2021)

Menindaklanjuti Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM), bersama ini dilaporkan hasil Pelaksanaan Monitoring Dan Evaluasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Pada Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) Satpol PP Provinsi DKI Jakarta tahun 2021 (Periode bulan Januari-Desember 2021), sebagai berikut :

- I. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan tindak lanjut pengaduan warga melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) telah dilaksanakan di 5 (lima) wilayah Kota Administrasi dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM);
- II. Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta tahun 2021 (Periode bulan Januari-Desember 2021) perincian sebagai berikut :

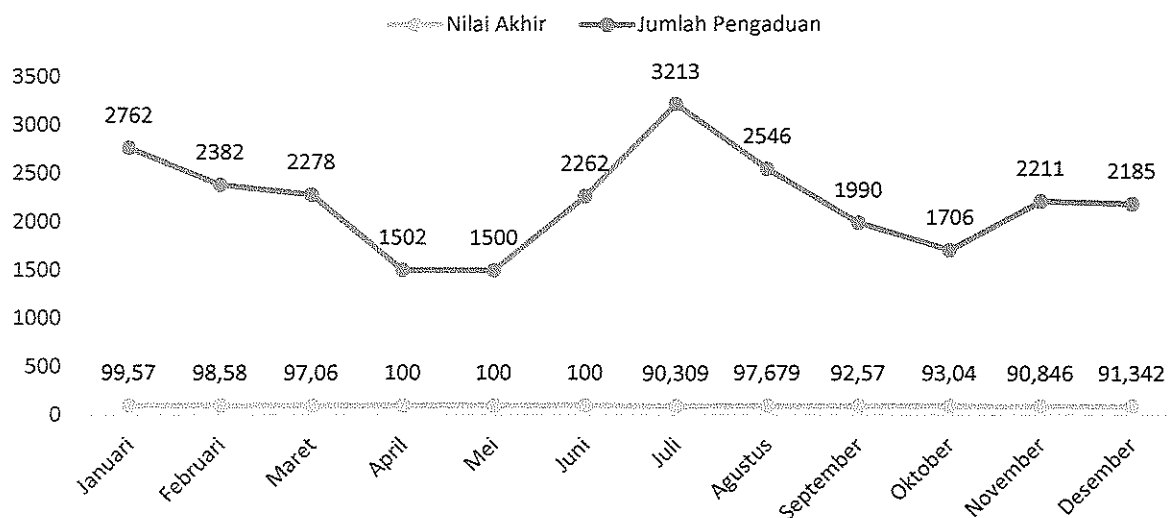
1. Pengaduan Masyarakat tingkat Kota/Kabupaten Administrasi tahun 2021 (bulan Januari-Desember):

Wilayah	Status Laporan		Waktu Penyelesaian			Jumlah Laporan
	Sudah TL	Belum TL	< 3 Hari	4 - 7 Hari	>7 Hari	
Jakarta Pusat	3818	67	675	77	3133	3885
Jakarta Barat	5220	1	1346	91	3784	5221
Jakarta Utara	3258	14	788	100	2384	3272
Jakarta Selatan	6381	54	1200	189	5046	6435
Jakarta Timur	7669	54	1586	91	6046	7723
Kab. Kep. Seribu	1	0	0	0	1	1
Jumlah	26347	190	5595	548	203934	26537

Dari tabel di atas terlihat pengaduan paling banyak berada di Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak 7.723 laporan disusul Kota Administrasi Jakarta Selatan sebanyak 6.435 laporan sedangkan Kabupaten Administrasi Kepulauan

Seribu sebanyak 1 laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi CRM. Sebagian besar Laporan dapat diselesaikan dengan waktu kurang dari 7 hari.

Perbandingan dengan pengaduan masyarakat pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2021 dapat dilihat pada garfik sebagai berikut :



Terlihat pada grafik diatas, pada bulan April-Juni nilai akhir cut off sebesar 100% dikarenakan perubahan aplikasi CRM.v1 ke CRM.v2 dan belum selesainya proses development aplikasi CRM.v2.

- Kanal Pengaduan masyarakat yang masuk pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta antara lain :

No	Kanal Pengaduan	Jumlah Laporan	Persentase
1	JAKI	19886	74,94%
2	Qlue	2960	11,15%
3	Twitter	1331	5,02%
4	Email	1159	4,37%
5	SMS center	395	1,49%
6	SP4N Lapor	305	1,15%
7	Facebook	239	0,90%
8	Lapor1708	164	0,62%
9	Twitter Gubernur	63	0,24%
10	Twitter Wakil Gubernur	14	0,05%
11	Aduan Biro Pemerintahan	14	0,05%
12	Balai Warga	5	0,02%
13	Aduan Walikota	1	0,00%
14	Facebook Wakil Gubernur	1	0,00%
Jumlah		26537	

Pengaduan masyarakat yang masuk ke Satpol PP selama tahun 2021 melalui kanal resmi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di dominasi kanal Aplikasi JAKI sebanyak 19.886 pengaduan (74,94%) disusul kanal QLUE sebanyak 2.960 pengaduan (11,15%) Twitter sebanyak 1.331 pengaduan (5,02%), kanal Email sebanyak 1.159 laporan (4,37%), kanal SMS Center sebanyak 395 laporan (1,49%), kanal SP4N Lapor sebanyak 305 laporan (1,15%), Facebook sebanyak 239 laporan (0,90%) dan kanal Lapor1708 sebanyak 164 laporan (0,62%).

3. 5 Kategori yang sering dilaporkan masyarakat diantaranya :

No	Kategori	Jumlah Laporan	Persentase
1	Gangguan ketenteraman dan ketertiban	13111	49,41%
2	Jalan	3457	13,03%
3	Pungutan Liar	2284	8,61%
4	Perizinan Bidang Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	2190	8,25%
5	Reklame	624	2,35%

Kategori pengaduan masyarakat yang masuk paling banyak selama tahun 2021 adalah Gangguan Ketentraman dan Ketertiban sebanyak 13.111 pengaduan (49,41%) yang didominasi berupa pengaduan terkait PPKM, kedua kategori Jalan sebanyak 3.457 pengaduan (13,03%) yang didominasi pengaduan terkait PKL dan trotoar, kategori ketiga adalah Pungutan Liar sebanyak 2.284 pengaduan (8,61%) yang didominasi pengaduan terkait Pak Ogah, kategori ke empat Perizinan Bidang Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat sebanyak 2.190 pengaduan (8,25%) yang didominasi pengaduan terkait spanduk/bendera/baliho ormas dan parpol liar dan pelanggaran PPKM dan yang terakhir kategori Reklame sebanyak 624 pengaduan (2,35%)

III. Hasil Monitoring dan Evaluasi pada tindak lanjut Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi CRM selama Tahun 2021 antara lain :

1. Dokumentasi Rapat sebagai salah satu kriteria ketuntasan sesuai Surat Keputusan Sekretaris Daerah No.22 tahun 2020 sulit dilaksanakan karena terbatasnya kewenangan Kasatpol PP Kecamatan/Kelurahan dalam hal mengadakan rapat koordinasi yang mengundang pihak eksternal;
2. Kegiatan Penertiban berupa pembongkaran bangunan diatas fasum, penertiban PKL secara menyeluruh sering berhadapan dengan kondisi yang perlu penanganan persuasif dan koordinasi berbagai pihak untuk menghindari potensi konflik antar masyarakat;
3. Kegiatan penertiban pembongkaran bangunan dengan mekanisme Rekomtek yang belum dapat 100% memenuhi kategori tuntas oleh pelapor sehingga sering dilaporkan berulang ulang;
4. Kegiatan penurunan atribut/alat peraga/Baliho/Spanduk yang terkait Partai Politik, Ormas, LSM memerlukan cara atau pendekatan persuasif kepada para pihak terkait;
5. Penambahan ketentuan proses validasi dan verifikasi lapangan oleh Biro Pemerintahan yang membuat laporan bisa ditolak TLnya dan harus di TL berulang dengan kondisi penambahan laporan berikutnya.
6. Panjangnya waktu penyelesaian TL karena dalam prosesnya perlu berkoordinasi dengan pihak-pihak lain yang berkompeten (SKPD lain, LSM, Ormas, Parpol, RT/RW, dsb)
7. Terjadi tumpang tindih kewenangan antar SKPD dalam proses TL laporan
8. Lokasi pengaduan masyarakat yang tidak sesuai dengan objek, sehingga terjadi saling lempar disposisi di antara para admin CRM

9. Adanya pengaduan pada aplikasi CRM antara foto dan kategori permasalahan tidak sesuai sehingga menyulitkan petugas dalam menindaklanjuti laporan.
10. Setiap Petugas yang melakukan tindak lanjut laporan CRM, dimohon untuk menjaga kerahasiaan laporan dan tidak memberikan detail laporan kepada siapapun atau yang tidak berkepentingan.

Demikian laporan ini disampaikan untuk diketahui, selanjutnya mohon arahan dan petunjuk Bapak lebih lanjut.

Jakarta, 25 Januari 2022

Mengetahui,
Kepala Bidang Ketenteraman
dan Ketertiban Umum,


Tumbur Parluhutan, S.H, M.H
NIP 197103262002121004

Kepala Seksi Data
dan Informasi,


Adi Krisno Prayogo, S.STP
NIP 198109062000121002

Tembusan :

1. Wakil Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provisi DKI Jakarta
2. Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Provisi DKI Jakarta
3. Para Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota/Kabupaten