



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOTA DINAS

Kepada Yth : Plt. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta  
Dari : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta  
Nomor : 767/1.75  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Kegiatan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM tahun 2020

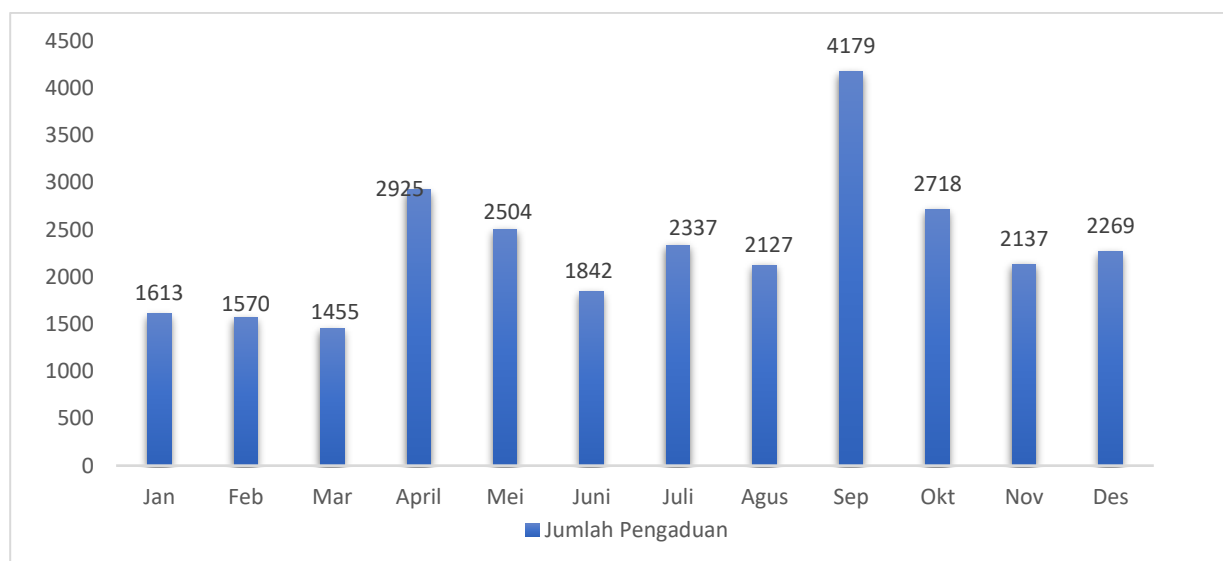
Menindaklanjuti Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM), bersama ini dilaporkan hasil Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta tahun 2020 (bulan Januari s.d Desember), 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 Kepulauan Seribu melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM);
- II. Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari SKPD terkait dalam pencapaian Kegiatan Strategis Daerah (KSD) Nomor 60 sesuai dengan Keputusan Gubernur Nomor 1263 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Keputusan Gubernur Nomor 1042 Tahun 2018 tentang Daftar Kegiatan Stratgeis Daerah dengan rencana aksi "Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM". Adapun kriteria keberhasilannya yaitu terselesaikannya 85% Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM;
- III. Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta tahun 2020 dengan perincian sebagai berikut :
  1. Pengaduan Masyarakat tingkat Kota/Kabupaten tahun 2020 (bulan Januari s.d Desember) :

No	Wilayah	Jumlah Laporan	Waktu Penyelesaian		Capaian (< 7 Hari) (%)
			< 7 Hari	> 7 Hari	
1	Kota Adm. Jakarta Pusat	4.269	4.172	97	97,73%
2	Kota Adm. Jakarta Barat	6.177	6.122	55	99,11%
3	Kota Adm. Jakarta Utara	3.194	3.129	65	97,96%
4	Kota Adm. Jakarta Selatan	6.092	5.924	168	97,24%
5	Kota Adm. Jakarta Timur	7.944	7.854	90	98,87%
6	Kabupaten Kep. Seribu	0	0	0	0,00%
	Jumlah	27.676	27.201	475	98,28%

Kota Administrasi Jakarta Timur merupakan Wilayah terbanyak menerima pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM dengan 7.944 pengaduan atau 28,70% dari pengaduan yang masuk selama Tahun 2020 sebanyak 27.676 pengaduan dengan tingkat penyelesaian kurang dari 7 hari sebesar 97,73%, sedangkan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sama sekali tidak ada pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

Perbandingan dengan pengaduan masyarakat pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2020 dapat dilihat pada garfik sebagai berikut :



Pengaduan terbanyak pada bulan April dan bulan September 2020 yang merupakan saat diberlakukannya PSBB ketat di Wilayah Provinsi DKI Jakarta

## 2. Pengaduan Masyarakat tingkat Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Laporan	Waktu Penyelesaian		Capaian (< 7 Hari) (%)
			< 7 Hari	>7 Hari	
1	Grogol Petamburan	1245	1239	6	99,52%
2	Ciracas	1193	1177	16	98,66%
3	Kebon Jeruk	1041	1028	13	98,75%
4	Jatinegara	1001	987	14	98,60%
5	Cipayung	925	920	5	99,46%
6	Kramat Jati	876	873	3	99,66%
7	Pasar Minggu	855	842	13	98,48%
8	Duren Sawit	854	841	13	98,48%
9	Cengkareng	853	844	9	98,94%
10	Tanjung Priok	847	843	4	99,53%
11	Pasar Rebo	837	831	6	99,28%
12	Kembangan	836	821	15	98,21%
13	Palmerah	811	807	4	99,51%
14	Tanah Abang	800	790	10	98,75%
15	Pulo Gadung	799	777	22	97,25%
16	Jagakarsa	773	771	2	99,74%
17	Penjaringan	762	745	17	97,77%
18	Kebayoran Lama	760	744	16	97,89%
19	Setiabudi	689	657	32	95,36%
20	Kemayoran	681	671	10	98,53%
21	Gambir	677	668	9	98,67%
22	Tebet	627	613	14	97,77%
23	Cilandak	609	592	17	97,21%
24	Senen	576	553	23	96,01%
25	Kebayoran Baru	562	517	45	91,99%
26	Tamansari	539	534	5	99,07%
27	Matraman	528	522	6	98,86%
28	Tambora	516	514	2	99,61%
29	Cakung	514	512	2	99,61%

30	Kelapa Gading	497	459	38	92,35%
31	Mampang Prapatan	478	460	18	96,23%
32	Cilincing	477	476	1	99,79%
33	Menteng	421	417	4	99,05%
34	Makasar	415	413	2	99,52%
35	Koja	402	397	5	98,76%
36	Pancoran	401	394	7	98,25%
37	Sawah Besar	384	371	13	96,61%
38	Cempaka Putih	376	346	30	92,02%
39	Johar Baru	361	360	1	99,72%
40	Pesanggrahan	338	336	2	99,41%
41	Kalideres	328	327	1	99,70%
42	Pademangan	212	212	0	100,00%
43	Kepulauan Seribu Selatan	0	0	0	0,00%
44	Kepulauan Seribu Utara	0	0	0	0,00%
	<b>Jumlah</b>	27676	27201	475	98,28%

Kecamatan terbanyak menerima pengaduan berada di Kecamatan Grogol Petamburan dengan 1.245 pengaduan atau sebesar 4,50% dari seluruh pengaduan yang masuk selama Tahun 2020 sebanyak 27.676 pengaduan dengan tingkat penyelesaian kurang dari 7 hari 99,52%, sedangkan Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Seribu tidak ada pengaduan masyarakat melalui Aplikasi CRM.

3. Kanal Pengaduan masyarakat yang masuk pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta selama Tahun 2020 antara lain :

No	Kanal Pengaduan	Jumlah Laporan	Persentase
1	Qlue	11.842	42,80%
2	JAKI	8.855	32,01%
3	twitter	2.529	9,14%
4	SMS center	1.442	5,21%
5	Email	1.271	4,59%
6	lapor1708	794	2,87%
7	facebook	736	2,66%
8	Twitter Gubernur	150	0,54%
9	Balai Warga	29	0,10%
10	Tapem	7	0,03%
11	Kecamatan	5	0,02%
12	Kelurahan	5	0,02%
13	Twitter Wakil Gubernur	4	0,01%
14	Walikota	4	0,01%
15	Facebook Gubernur	3	0,01%
	<b>Jumlah</b>	27.676	100%

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal resmi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di dominasi kanal Aplikasi QLUE sebanyak 11.842 pengaduan (42,80%) disusul Aplikasi JAKI sebanyak 8.855 pengaduan (32,01%), dari seluruh pengaduan yang masuk sebanyak 27.676 pengaduan.

4. 10 Top Kategori-kategori yang sering dilaporkan masyarakat diantaranya :

No	Kategori Pengaduan	Jumlah Laporan	Persentase
1	Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban	9.275	33,51%
2	Iklan Liar	6.028	21,78%
3	Lain-lain (109 Kategori)	3.811	13,77%
4	Pelanggaran Ketertiban Umum	2.995	10,82%
5	Kaki Lima Liar	2.472	8,93%
6	Pelanggaran Perda/Pergub	1.062	3,84%

7	Pungutan Liar	644	2,33%
8	Kerumunan Warga	533	1,93%
9	Perizinan Ketentraman, Ketertiban, dan Perlindungan Masyarakat	450	1,63%
10	Fasilitas Umum	4.06	1,47%
	Jumlah	27.676	

Kategori pengaduan masyarakat yang masuk paling banyak selama tahun 2020 adalah Gangguan Ketentraman dan Ketertiban sebanyak 9.275 pengaduan (33,51%) yang didominasi berupa pengaduan terkait PSBB, kedua kategori Iklan Liar sebanyak 6.028 pengaduan (21,78%) yang didominasi iklan liar/iklan rokok, dari seluruh pengaduan yang masuk rata-rata terkait dengan pelaksanaan PSBB yang sedang diberlakukan di Wilayah DKI Jakarta.

IV. Hasil Monitoring dan Evaluasi tindak lanjut Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi CRM antara lain :

- a) Berdasarkan Nilai Grade, maka selama periode Januari – Desember Satpol PP selalu berada pada Grade A;
- c) Posisi Nilai Grade terendah adalah di Bulan April yaitu dengan nilai 88,53% disebabkan pada bulan tersebut fokus pelaksanaan Tugas adalah kegiatan Operasi Pengawasan dan Penindakan PSBB;
- d) Jumlah pengaduan terbanyak adalah di Bulan September yaitu berjumlah 4.179 laporan disebabkan *masifnya* sosialisasi oleh Pemprov DKI mengenai Pelaporan melalui aplikasi JAKI terhadap seluruh pelanggaran PSBB
- e) Perbandingan Total Laporan Masuk melalui CRM berdasarkan Data JSC/Provinsi DKI Jakarta adalah :
  - Data Masuk Total Provinsi DKI Jakarta sebanyak 137.776 laporan;
  - Data Masuk Total Sesuai Kewenangan Satpol PP sebanyak 27.676 laporan atau 20,09% dari seluruh laporan masuk ke Provinsi DKI Jakarta.
- g) Berdasarkan Kategori Laporan yang masuk ada sejumlah 118 Kategori yang seluruhnya diselesaikan sesuai ketentuan;

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Jakarta, 25 Januari 2021

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Provinsi DKI Jakarta

Drs. Arifin, M. AP  
NIP 197206221992031003

Tembusan

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Plt. Inspektur Provinsi DKI Jakarta