



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOTA DINAS

Kepada Yth. : Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
Dari : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta
Nomor : e-0016/AT.13.00
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penyampaian Laporan Hasil Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta

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 Persentase Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Jakarta, 20 Januari 2023

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi DKI Jakarta,



NIP 197206221992031003

Tembusan

1. Pj. Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Pj. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Inspektur Provinsi DKI Jakarta

**LAPORAN HASIL PERSENTASE PENYELESAIAN TINDAK LANJUT PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CRM TAHUN 2022
PADA SATPOL PP PROVINSI DKI JAKARTA**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Pasal 4 Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 121 Tahun 2020 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dijelaskan tentang penyusunan kinerja meliputi kegiatan penyusunan dan penetapan rencana strategis, dan indikator kinerja utama dan perjanjian kinerja.

Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 131 Tahun 2022 tentang Perjanjian Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2022, telah menetapkan perjanjian kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2022 dan semua SKPD wajib melakukan perjanjian kinerja sesuai dengan tugas dan pokoknya masing-masing.

Dalam pelaksanaan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 131 Tahun 2022 tentang Perjanjian Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2022, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta telah mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2022 tentang Penanggung Jawab Dokumen Pendukung Capaian Perjanjian Kinerja Pejabat Eselon II Tahun Anggaran 2022.

Kegiatan Penyusunan Penanggung Jawab Dokumen Pendukung Capaian Perjanjian Kinerja Pejabat Eselon II Tahun Anggaran 2022 telah dilakukan dengan pengukuran, penginputan realisasi kinerja setiap triwulan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap capaian kinerja dan penginputan realisasi kinerja pada sistem informasi dengan tepat waktu salah satunya adalah Persentase Capaian Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM.

B. Dasar hukum pelaksanaan Laporan

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
4. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2007 tentang Ketertiban Umum.
5. 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).
6. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
7. Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 131 Tahun 2022 tentang Perjanjian Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2022.
8. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 65 Tahun 2021 tentang Penyusunan Perjanjian dan Sasaran Kinerja Pegawai Tahun 2022.

C. Maksud dan Tujuan

1. Adapun maksud dari laporan ini adalah memberikan informasi terkait dengan hasil Persentase Capaian Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta.
2. Tujuan pelaksanaan Pelaporan adalah :
Tersedianya Laporan Persentase Capaian Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta.

II. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

Hasil Capaian Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Grade A dengan nilai rata-rata 90,453 dari jumlah 23.670 pengaduan, dengan perincian sebagai berikut :

1) Berdasarkan Wilayah

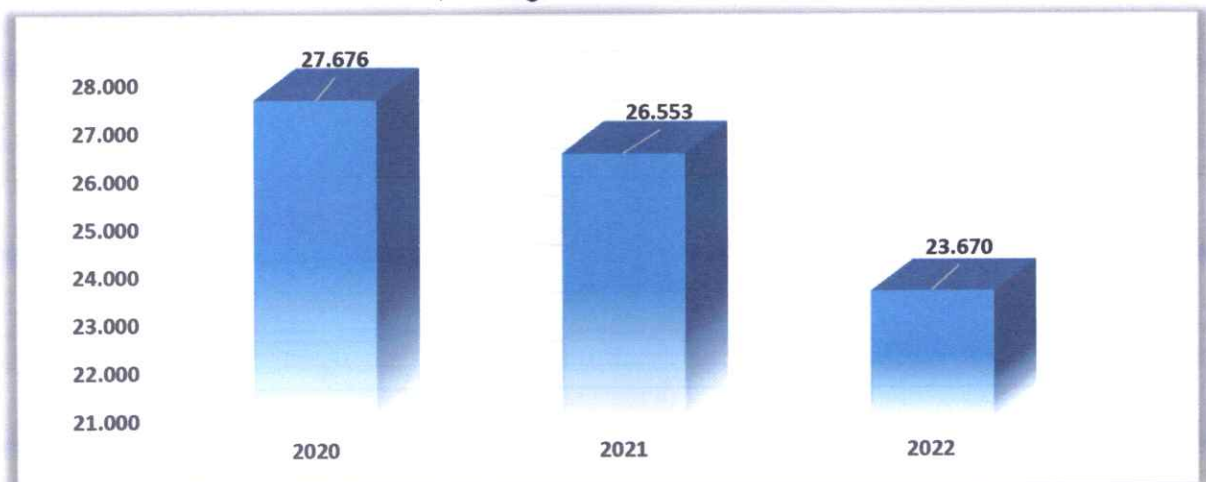
Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta berdasarkan wilayah sebagai dibawah ini :

No	Instansi	Laporan Masuk
1	Kota Jakarta Pusat	2.827
2	Kota Jakarta Utara	2.129
3	Kota Jakarta Barat	3.894
4	Kota Jakarta Selatan	7.336
5	Kota Jakarta Timur	6.825
6	Kabupaten Kepulauan Seribu	2
7	Provinsi	657
JUMLAH		23.670

Berdasarkan tabel di atas Kota Jakarta Selatan paling banyak terdapat pengaduan dengan jumlah 7.336 pengaduan dan Kabupaten Kepulauan Seribu paling sedikit dengan jumlah 2 pengaduan.

2) Perbandingan Pengaduan Per Tahun

Hasil Pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM yang masuk ke Satpol PP Provinsi DKI Jakarta Pertahun, sebagaimana berikut :



Dapat dilihat dari grafik diatas terdapat penurunan pengaduan masyarakat pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta sebesar 2.883 pengaduan dari Tahun 2021 dan Tahun 2022.

3) Berdasarkan Jumlah Per Bulan

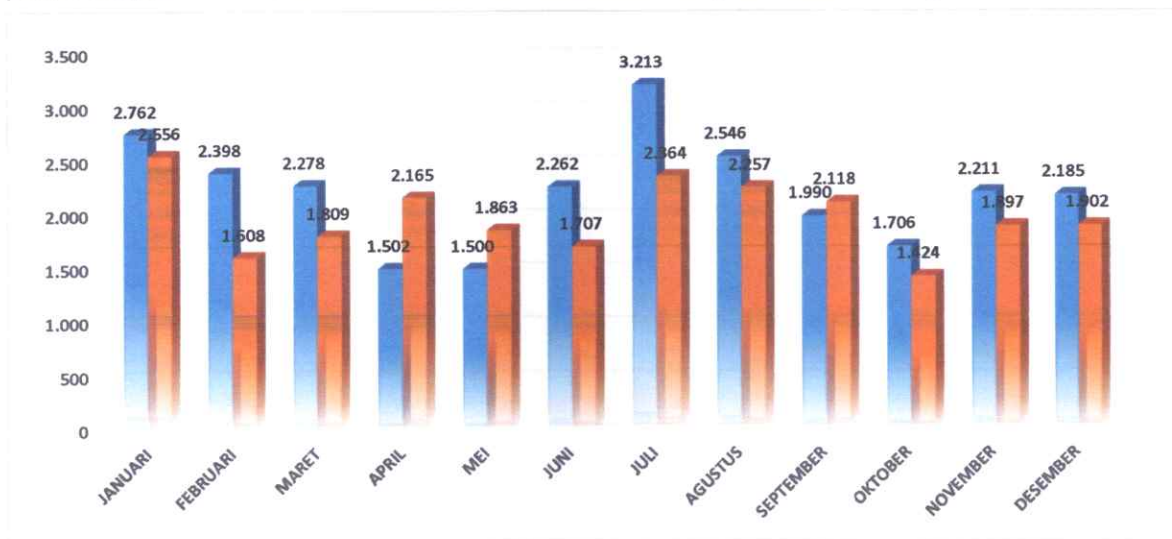
Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta berdasarkan per bulan sebagaimana di bawah ini :

No	Bulan	Jumlah Laporan	Nilai Per Bulan
1	Januari	2.556	92,348
2	Februari	1.608	95,097
3	Maret	1.809	90,689
4	April	2.165	89,216
5	Mei	1.863	86,904
6	Juni	1.707	87,344
7	Juli	2.364	95,616
8	Agustus	2.257	89,04
9	September	2.118	89,886
10	Oktober	1.424	90,449
11	November	1.897	89,562
12	Desember	1.902	89,287
	Jumlah	23.670	90,453

Dari tabel di atas pengaduan terbanyak berada di bulan Januari 2022 sejumlah 2.556 pengaduan dan pengaduan paling sedikit berada di bulan Okober sebanyak 1.424 pengaduan.

4) Perbandingan Pelanggaran Tahun 2021 dan Tahun 2022

Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 dan Tahun 2021 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta berdasarkan per bulan sebagaimana di bawah ini.



Dapat dilihat dari grafik diatas pengaduan terbanyak terjadi dibulan Juli Tahun 2021 sejumlah 3.213 pengaduan dan pengaduan paling sedikit terjadi di bulan Oktober Tahun 2022 sejumlah 1.424 pengaduan.

5) Berdasarkan Jenis Kanal Pengaduan

Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta berdasarkan kanal pengaduan sebagaimana di bawah ini :

No	Kanal Pengaduan	Jumlah Laporan	Persentase
1	JAKI	22.078	93,27%
2	Twitter	419	1,77%
3	Email	696	2,94%
4	Aduan Biro Pemerintahan	155	0,65%
5	SP4N Lapor	161	0,68%
6	Facebook	66	0,28%
7	SMS Center	26	0,11%
8	Aspirasi Publik Media Masa	20	0,08%
9	Aspirasi Publik Media Massa	12	0,05%
10	Aduan Walikota	10	0,04%
11	Pendopo Balaikota	10	0,04%
12	Aduan Kelurahan	9	0,04%
13	Twitter Gubernur	4	0,02%
14	Twitter Wakil Gubernur	3	0,01%
15	Aduan Media Masa	1	0,00%
Jumlah		23.670	

Dapat dilihat dari tabel di atas kanal pengaduan terbanyak melalui Aplikasi JAKI sejumlah 22.078 atau 93, 27% pengaduan dan kanal aduan media masa sejumlah 1 pengaduan atau 0,00%.

6) Berdasarkan Kategori Pengaduan

Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta berdasarkan 20 kategori pengaduan sebagaimana di bawah ini :

No	Kategori	Jumlah Laporan	Persentase
1	Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban	10.287	43,46%
2	Jalan	4.451	18,80%
3	Perizinan Bidang Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	2.635	11,13%
4	Tata Ruang dan Bangunan	1.156	4,88%
5	Fasilitas Sosial/Fasilitas Umum (Fasos/Fasum)	998	4,22%
6	Reklame	689	2,91%
7	Trotoar	665	2,81%
8	Perizinan Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman	269	1,14%
9	Saluran Air, Kali/Sungai	182	0,77%
10	Pungutan Liar	177	0,75%
11	Arus Lalu Lintas	141	0,60%
12	Komunikasi Pemerintah	133	0,56%
13	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	118	0,50%
14	Penanganan Banjir	100	0,42%
15	Pelayanan Perhubungan	99	0,42%
16	Penyakit Masyarakat	90	0,38%
17	Penataan Permukiman (Kampung Deret, Bedah Rumah, dll)	86	0,36%
18	Penataan dan Pengembangan Wilayah	83	0,35%
19	Parkir liar	80	0,34%
20	Usaha Hiburan dan Rekreasi	62	0,26%

Dapat dilihat dari tabel di atas kategori pengaduan terbanyak adalah Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban dengan 10.287 pengaduan atau 43,46% dan kategori usaha hiburan dan rekreasi sejumlah 62 pengaduan atau 0,26%.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan Saran terhadap Capaian Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM Tahun 2022 pada Satpol PP Provinsi DKI Jakarta antara lain :

A. Kesimpulan

- 1) 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.
- 2) Pengaduan terhadap Bangunan yang melalui proses mekanisme rekomtek tindak lanjut pembongkaran bangunan belum dapat 100% memenuhi kategori tuntas oleh pelapor sehingga sering dilaporkan berulang ulang.
- 3) Pengaduan terhadap Atribut Partai Politik dan Ormas, tindak lanjutnya memerlukan cara atau pendekatan persuasif kepada para pihak terkait dikarenakan sering terjadi gesekan pada Anggota Satpol PP dilapangan.
- 4) Penambahan ketentuan proses validasi dan verifikasi lapangan oleh Biro Pemerintahan yang membuat laporan bisa ditolak Tindak Lanjut (TL) nya dan harus di TL berulang dengan kondisi penambahan laporan berikutnya.
- 5) Masih terjadi tumpang tindih kewenangan dalam kriteria pelaporan sehingga saling lemparnya pengaduan antar PD.
- 6) Penyebaran informasi dan himbauan serta ajakan berperilaku tertib sesuai aturan terus dilaksanakan melalui media sosial, media online maupun penyampaian langsung kepada masyarakat.

B. Saran

- 1) Sosialisasi serta himbauan dalam rangka mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum perlu dilaksanakan oleh semua pihak baik dari unsur pemerintah maupun unsur masyarakat dan dilakukan secara masif. Hal ini diperlukan dalam rangka menciptakan kota Jakarta yang lebih baik dan dapat sejajar dengan kota-kota modern lainnya di dunia.
- 2) Peningkatan pembinaan kualitas maupun kuantitas Sumber Daya Manusia Petugas dalam rangka pengawasan dan penindakan kepatuhan masyarakat terhadap Perda/Perkada perlu terus dilakukan secara berkesinambungan.

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

Jakarta, 20 Januari 2023

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi DKI Jakarta,



Arifin
NIP. 197206221992031003