

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Yudhistira Nugraha, D.Phil
Kepala BLUD Jakarta Smart City

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta



DASAR HUKUM

Terkait Pengelolaan Pengaduan
Masyarakat

01

ORGANISASI PENGELOLA ADUAN WARGA

Fungsi terkait Pengelolaan Aduan

02

AGENDA



03

CRM

Cepat Respon Masyarakat (14 Kanal
Pengaduan dan 1 Aplikasi CRM
Petugas OPD)

04

DAMPAK CRM

KPI sesuai dengan Prinsip
Prinsip Tata Kelola
Pemerintahan yang Baik

Dasar Hukum

- 1. UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2. UU No. 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 3. UU No. 23/2014 Tentang Pemerintah Daerah.

- 1. Peraturan Presiden No. 76/2013 Tentang Pengaduan Publik.

- 1. Peraturan Daerah No. 1/2018 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).

- 1. Seruan SEKDA No. 2/2018 Tentang Kanal Resmi Pengaduan Masyarakat;
- 2. Keputusan SEKDA No. 22/2020 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM.

- 1. Pergub No. 128/2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM;
- 2. Kepgub No. 1042/2018 Tentang Daftar Kegiatan Strategis Daerah (KSD);
- 3. Pergub No.39/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM;
- 4. Pergub No. 126/2019 Tentang Perubahan Ketujuh Atas Pergub No. 409 Tahun 2016 Tentang Tunjangan Kinerja Daerah (TKD);
- 5. Pergub No. 144/2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik.

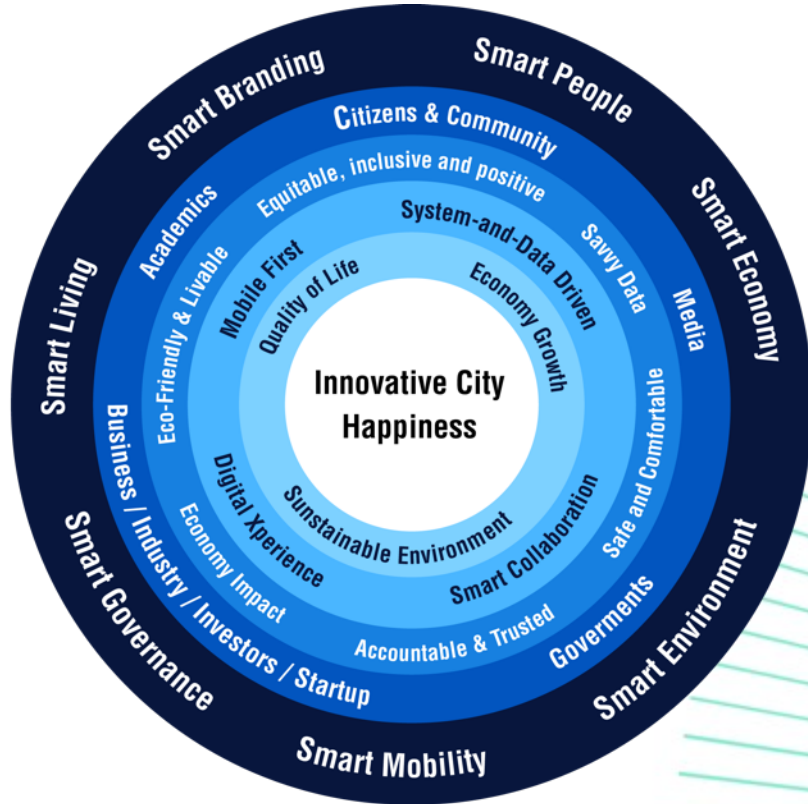
Organisasi Pengelola Aduan

Tugas

Menyelenggarakan **pengembangan ekosistem** bagi terselenggaranya **Provinsi dan kota cerdas** di wilayah Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

Fungsi terkait Pengelolaan Aduan

- Pelaksanaan fasilitasi **penyampaian aspirasi/opini publik** terhadap Pemerintah Daerah tentang informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta informasi lainnya;
- Pengumpulan, **pengolahan**, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat; dan
- Pelaksanaan **pemantauan dan evaluasi** aspirasi/opini publik.



2 Aims	3 Value Objectives
4 Principles	5 Co-creators
6 Outcomes	7 Indicators

Unit Pengelola Jakarta Smart City merupakan Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD)

Identifikasi Masalah

Kepuasan & Kepercayaan Masyarakat Menurun

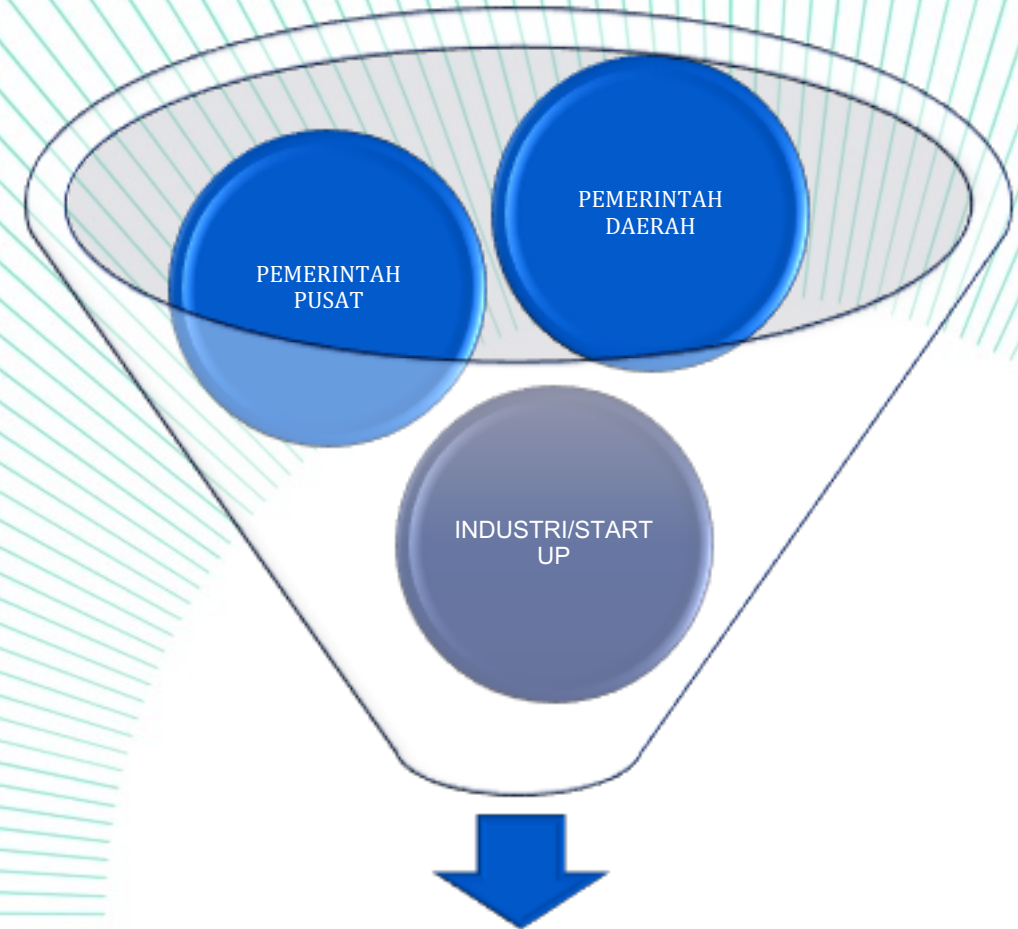
Tidak Ada Waktu Baku (Jelas)

Lempar Melempar Tanggungjawab

Sistem Bersifat Parsial

Tata Kelola Buruk

Kerangka dan Metodologi Penyelesaian Masalah



CITIZEN RELATION MANAGEMENT
atau CEPAT RESPON MASYARAKAT



Rincian Riwayat Laporan

13 April 2020 | 14:21
 ● selesai oleh KELURAHAN KEBON JERUK
 Sudah dihimbau dan diberi teguran lisan oleh 3 pilar kelurahan kebon jeruk dihadiri : - LMK RW 07 - KETUA RT - PENGELOLAH PEMANCINGAN TELAGA MAS Terima kasih

13 April 2020 | 13:36
 ● proses oleh KELURAHAN KEBON JERUK
 segera ditindak lanjuti terima kasih

13 April 2020 | 13:25
 ● menunggu di KELURAHAN KEBON JERUK

Status laporan

- Menunggu
- Proses
- Disposisi
- Koordinasi
- Selesai

Tata cara melapor melalui Cepat Respon Masyarakat

- 01 Pilih salah satu dari 14 Kanal Pengaduan Resmi Pemrov DKI Jakarta yang ingin kamu gunakan
- 02 Menjelaskan pokok masalah dengan lengkap dan kronologis
- 03 Menyebutkan waktu dan tempat kejadian laporan
- 04 Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
- 05 Melampirkan dokumen pendukung jika tersedia, seperti foto

Saat ini terdapat 14 kanal pengaduan resmi yang telah terintegrasi dengan Cepat Respon Masyarakat

JAKI (Jakarta Kini)	Media Sosial Gubernur	Kantor Kelurahan	Pendopo Balai Kota
@DKIJakarta	SMS 08111272206	Kantor Kecamatan	Kantor Inspektorat
Pemprov DKI Jakarta	jakarta.go.id	Kantor Walikota	LAPOR 1708
dki@jakarta.go.id	QJUE		

Laporan kamu akan menjadi penilaian terhadap kinerja pegawai Pemprov DKI Jakarta

Mengenai CRM (Cepat Respon Masyarakat)

Lacak pengaduan warga: pengaduanwarga.jakarta.go.id



Cepat Respon Masyarakat merupakan sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah.

01 Kanal Pengaduan

02 CRM Petugas

01 Smart Governance

Salah satu dari indikator Smart City adalah kota menyediakan sebuah platform pengaduan berbasis online. Sehingga dapat mempermudah warga dalam menyampaikan permasalahan di kota tersebut.

02 Open Governance

Sebagai wujud dari **Open Governance**, Jakarta telah menerapkan transparansi melalui pemantauan secara *real-time* seluruh laporan di Cepat Respon Masyarakat.



Cepat Respon Masyarakat*

Aplikasi Citizen Relation Management merupakan sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah.

***14 Kanal Pengaduan Warga dan Aplikasi CRM Petugas**

- Meningkatkan kualitas pelayanan informasi, kebijakan dan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan transparan;
- Mensinergikan prosedur, sistem, sarana dan kewenangan SKPD/ UKPD dan/atau BUMD dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
- Menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat dan laporan secara bertanggung jawab terhadap kebijakan dan pelayanan publik pemerintah daerah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi;
- Mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan komunikasi dan informasi antara masyarakat dan pemerintah daerah berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- Mengintegrasikan semua pengaduan masyarakat yang masuk ke dalam kanal pengaduan resmi pemerintah daerah ke dalam aplikasi CRM; dan
- Mempermudah koordinasi penanganan pengaduan masyarakat antar SKPD /UKPD dan/atau BUMD.

Cepat Respon Masyarakat



1

Kanal Pengaduan
Resmi Pemprov DKI
Jakarta

Pemprov DKI Jakarta
 @DKIJakarta
 SMS 08111272206
 Pendopo Balai Kota
 Kantor Kelurahan

JAKI (Jakarta Kini)
 QLUE
 Media Sosial Gubernur
 Kantor Walikota
 Kantor Inspektorat

dki@jakarta.go.id
 Balai Warga Jakarta.go.id
 LAPOR 1708
 Kantor Kecamatan



Aplikasi JAKI



Aplikasi Qlue



Pemprov DKI
Jakarta



@dkijakarta



email
dki@jakarta.go.id



SMS
081 1127 2206



Balai Warga
Jakarta.go.id



Media Sosial
Gubernur



Lapor! 1708



Balai Kota



Kantor Walikota



Kantor
Inspektorat



Kantor
Kecamatan



Kantor Kelurahan

Inklusif

Pemprov DKI Jakarta telah menyediakan berbagai kanal aduan yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat, baik melalui kanal pengaduan tatap muka atau kanal aduan berbasis teknologi.

Mudah

Untuk mewujudkan kota yang maju dan berkembang, Jakarta terus beradaptasi untuk menghadirkan kanal aduan mudah digunakan berbasis teknologi seperti media sosial atau pun aplikasi.

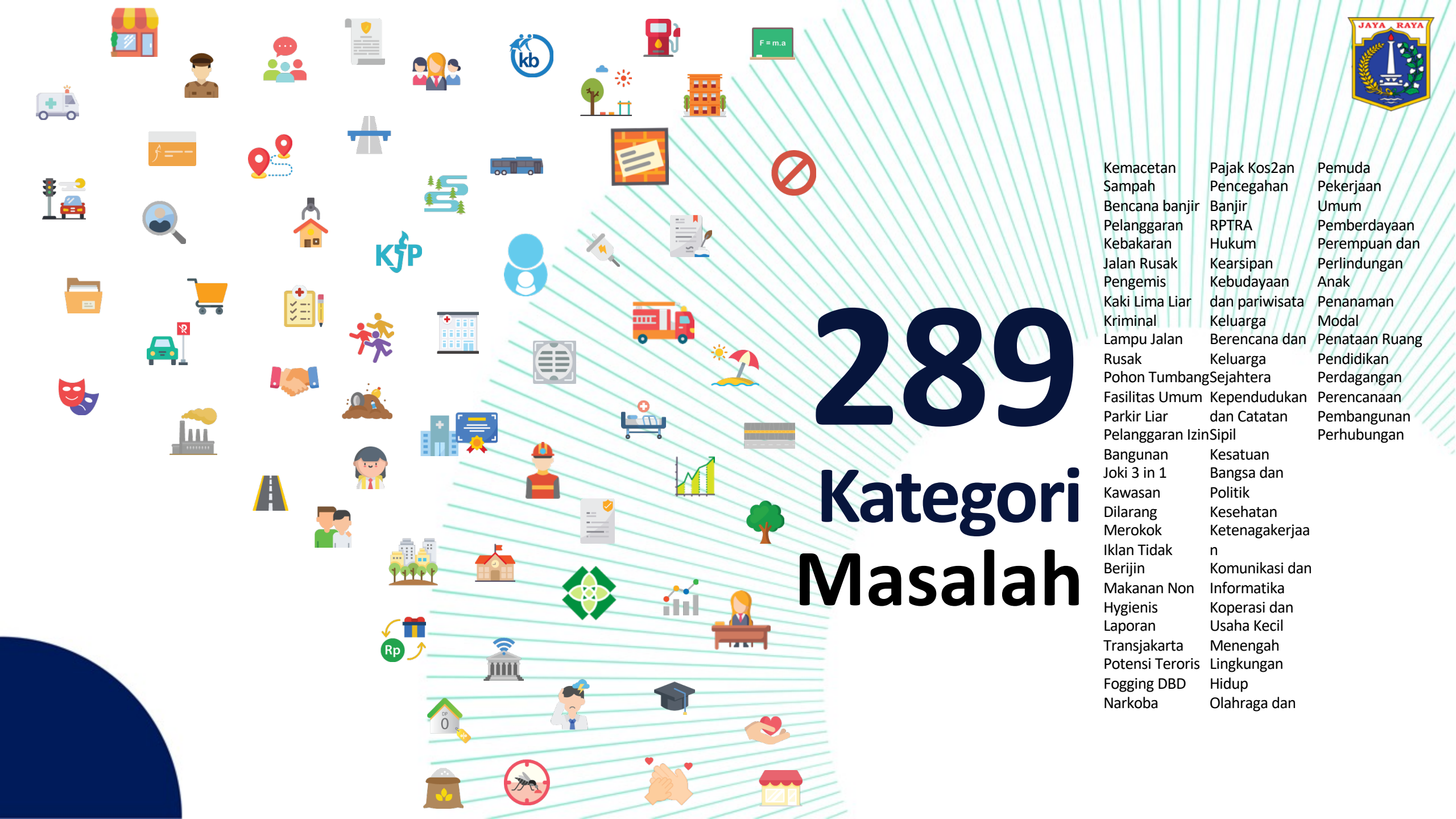
Transparan

Seluruh laporan yang telah disampaikan oleh warga dapat dipantau secara *real-time* melalui situs pengaduanwarga.jakarta.go.id.



289 Kategori Masalah

- | | | |
|------------------|----------------|----------------|
| Kemacetan | Pajak Kos2an | Pemuda |
| Sampah | Pencegahan | Pekerjaan |
| Bencana banjir | Banjir | Umum |
| Pelanggaran | RPTRA | Pemberdayaan |
| Kebakaran | Hukum | Perempuan dan |
| Jalan Rusak | Kearsipan | Perlindungan |
| Pengemis | Kebudayaan | Anak |
| Kaki Lima Liar | dan pariwisata | Penanaman |
| Kriminal | Keluarga | Modal |
| Lampu Jalan | Berencana dan | Penataan Ruang |
| Rusak | Keluarga | Pendidikan |
| Pohon Tumbang | Sejahtera | Perdagangan |
| Fasilitas Umum | Kependudukan | Perencanaan |
| Parkir Liar | dan Catatan | Pembangunan |
| Pelanggaran Izin | Sipil | Perhubungan |
| Bangunan | Kesatuan | |
| Joki 3 in 1 | Bangsa dan | |
| Kawasan | Politik | |
| Dilarang | Kesehatan | |
| Merokok | Ketenagakerjaa | |
| Iklan Tidak | n | |
| Berijin | Komunikasi dan | |
| Makanan Non | Informatika | |
| Hygienis | Koperasi dan | |
| Laporan | Usaha Kecil | |
| Transjakarta | Menengah | |
| Potensi Teroris | Lingkungan | |
| Fogging DBD | Hidup | |
| Narkoba | Olahraga dan | |



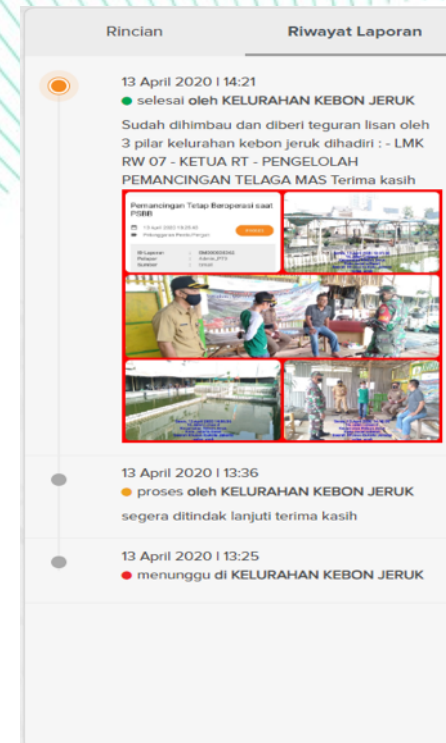
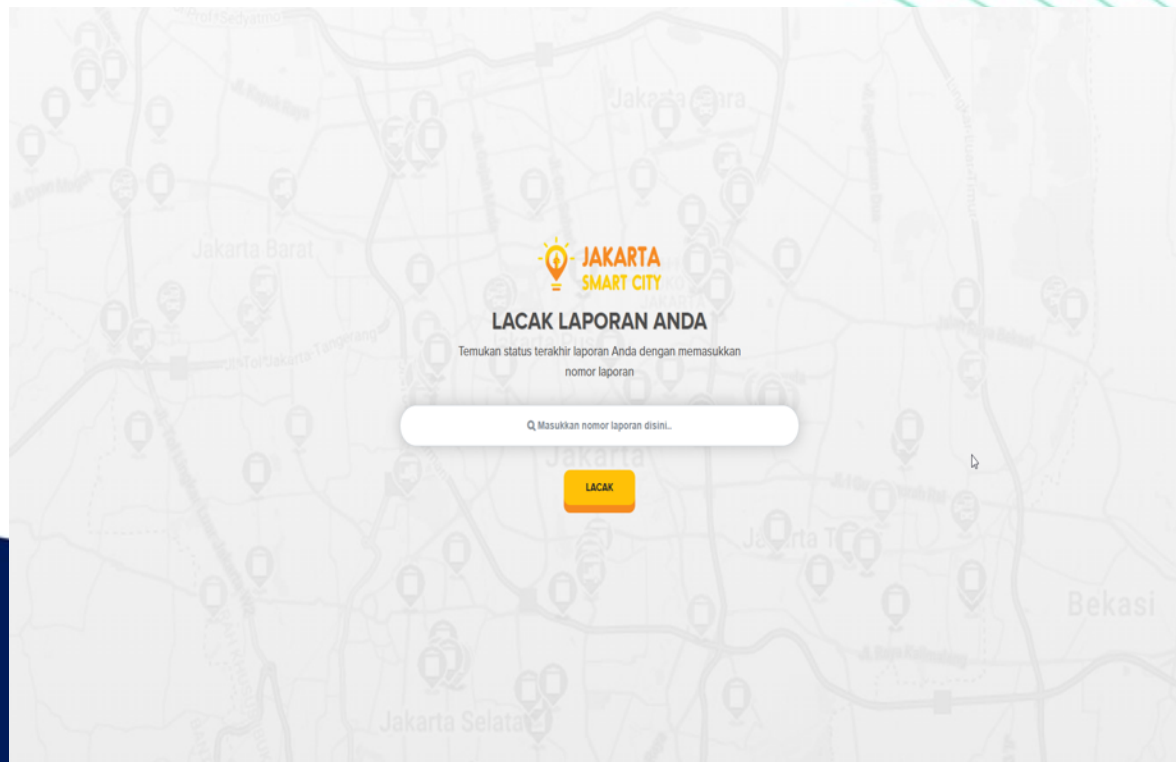
Lacak Laporan Kamu

pengaduanwarga.jakarta.go.id

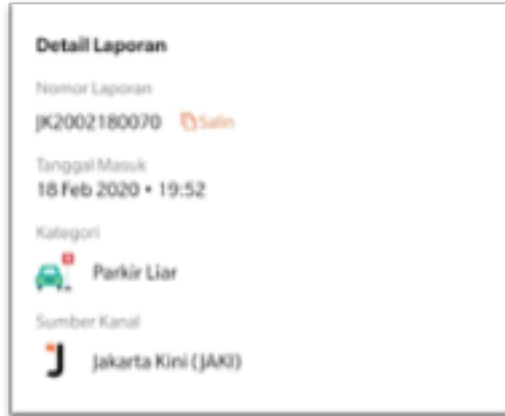
Merupakan laman web untuk melacak laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui 14 kanal pengaduan.

Status laporan

-  Menunggu
-  Proses
-  Disposisi
-  Koordinasi
-  Selesai



01



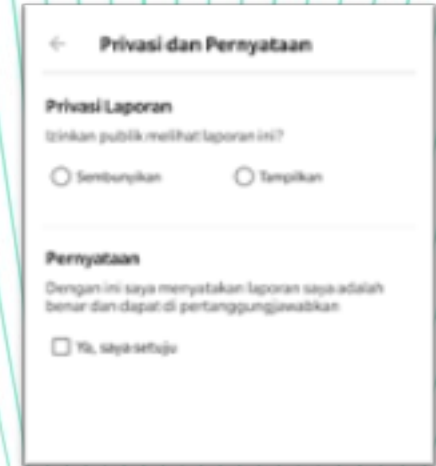
Pada aplikasi JAKI kamu bisa melihat **Detail Laporan** seperti foto laporan, nomor laporan, dan Kategori Laporan

02



Berbasis **Geo Tagging**, sehingga memudahkan petugas untuk mencari lokasi masalah tersebut

03



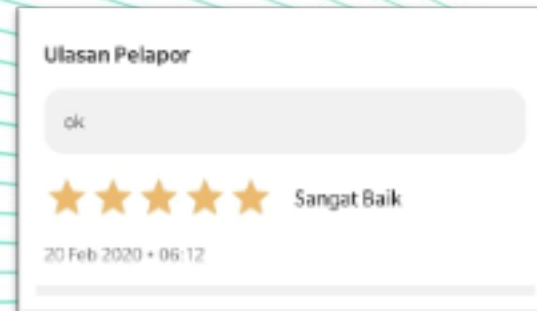
Pelapor dapat memilih untuk **menyembunyikan laporan** agar privasi pelapor tetap terjaga.

04



Pengguna akan mendapatkan **notifikasi** pada setiap perubahan status atau pun komentar pada laporan yang disampaikan.

05



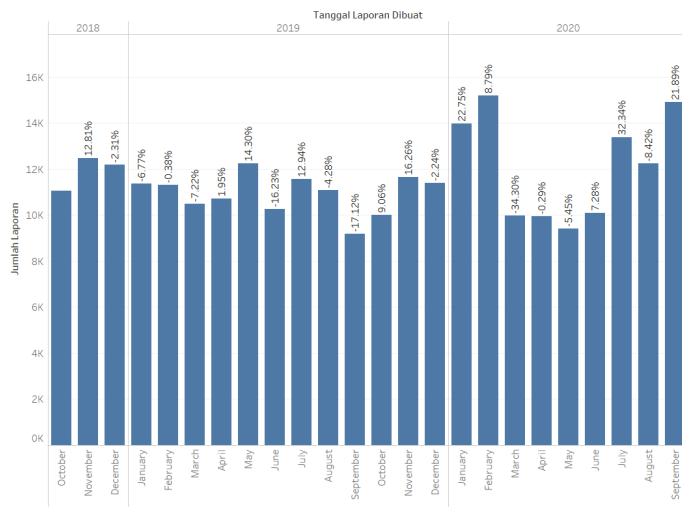
Pelapor dapat memberikan **rating** pada setiap laporan yang telah selesai.

06

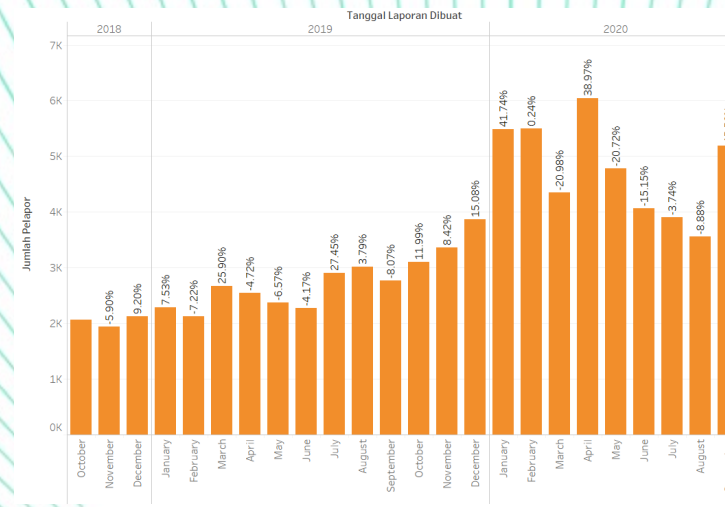


Pengguna dapat memeriksa secara real-time pada **Riwayat Status Laporan**.

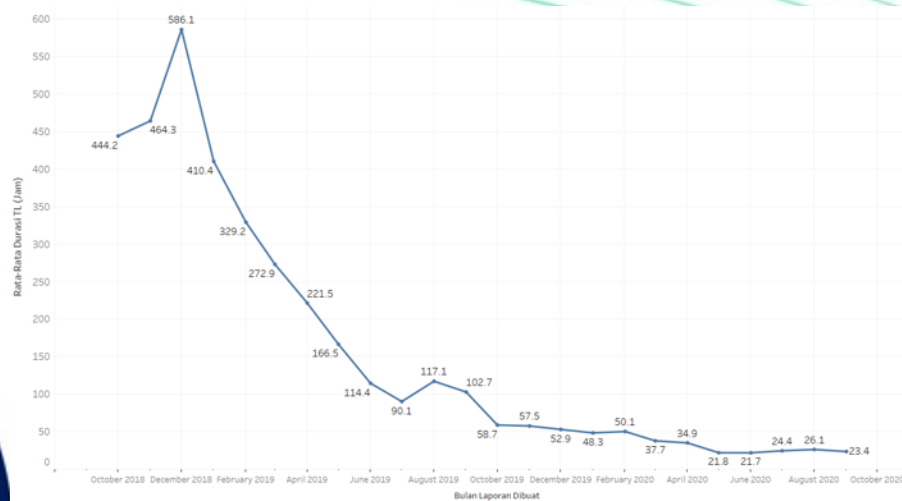
Dinamika Jumlah Laporan CRM Per Bulan



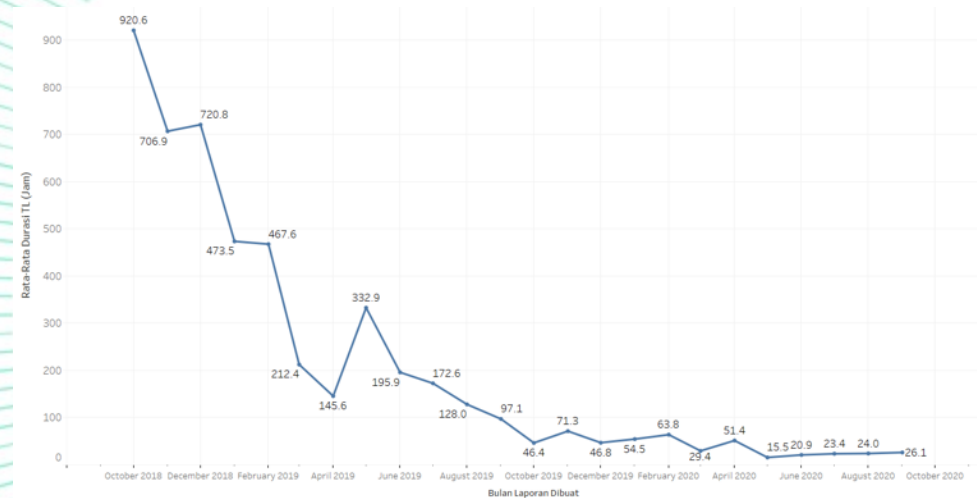
Dinamika Jumlah Pelapor CRM Per Bulan



Performa Waktu Penyelesaian/Tindak Lanjut yang Semakin Cepat



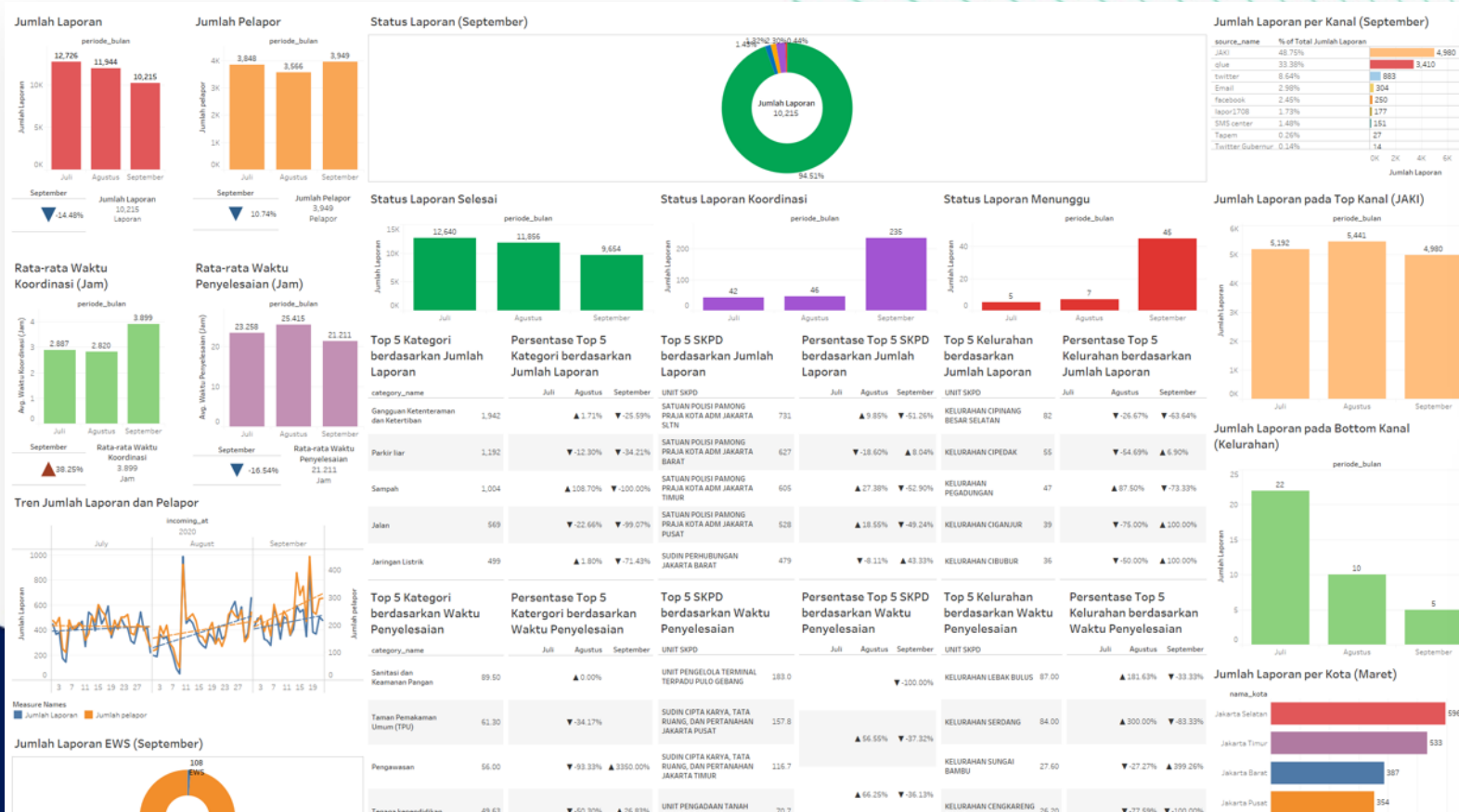
Performa Waktu TL Laporan dari lapor1708 yang Semakin Cepat



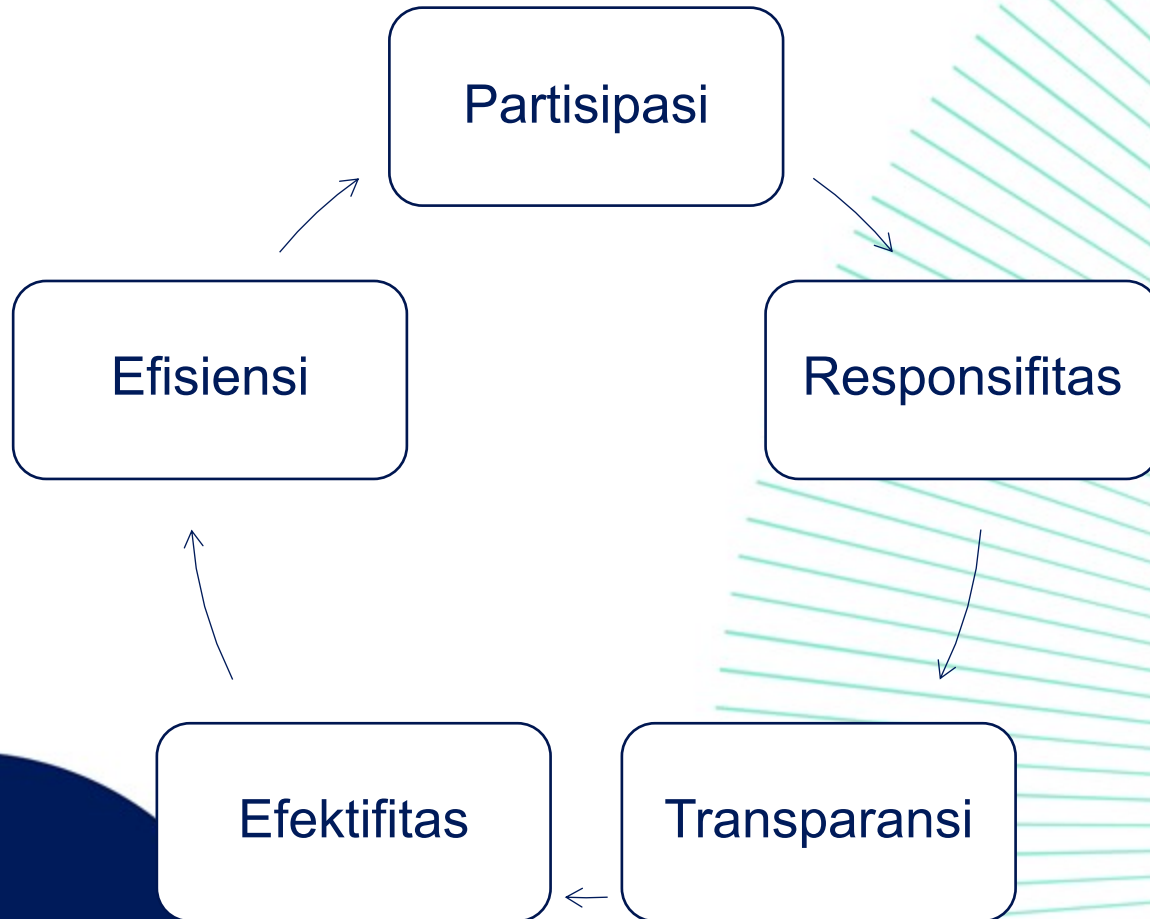
Townhall CRM TKD 2020

Juli – September 2020

Januari – Maret 2020



KPI sesuai dengan Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik



- **Partisipasi** yaitu sejumlah sekitar **85.000 masyarakat/pelapor** dan sejumlah sekitar **300.000 aduan/laporan** diterima dalam waktu **2 tahun terakhir** melalui Kanal Resmi Pemerintah DKI Jakarta
- **Responsifitas** yaitu **tindak lanjut/penyelesaian** atas aduan/laporan pada Kanal Resmi Pemerintah DKI Jakarta
- **Transparansi** yaitu aduan/laporan dapat dilacak, dimonitor secara **realtime** melalui website **www.pengaduanwarga.jakarta.go.id**
- **Efektifitas** yaitu **peningkatan waktu tindak lanjut/penyelesaian** aduan/laporan dalam waktu 2 tahun terakhir rerata di bawah 7 hari. **Pada tahun 2020 menurun drastis di rata-rata 2 hari**
- **Efisiensi** yaitu tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagai salah satu indikator ***Tunjangan Kinerja Daerah***



Terima Kasih