

BAB II

GAMBARAN UMUM PROVINSI DKI JAKARTA DAN UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY

2.1. Provinsi DKI Jakarta

2.1.1 Kondisi Geografis

Provinsi DKI Jakarta merupakan ibukota Negara Indonesia yang terletak di sisi utara bagian barat Pulau Jawa, dengan bagian utara berbatasan langsung dengan Laut Jawa, bagian barat berbatasan dengan Provinsi Banten, sedangkan bagian timur dan selatan berbatasan dengan wilayah administrasi Provinsi Jawa Barat. Provinsi DKI Jakarta terletak di dataran rendah antara 5°19'12" Lintang Selatan - 6°23'54" Lintang Selatan dan 106°22'42" Bujur Timur - 106°58'18" Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata ± 7 meter di atas permukaan laut. Sebagian besar karakteristik Provinsi DKI Jakarta berada di bawah permukaan air pasang. Kondisi ini menyebabkan beberapa wilayah di Provinsi DKI Jakarta rawan terjadi genangan, baik akibat curah hujan yang tinggi maupun akibat pasang naik (BPS, 2022: 3).

Berdasarkan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 Tahun 2007 tentang Penataan, Penetapan Batas dan Luas Wilayah Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta, secara geografis luas wilayah DKI Jakarta adalah 7.639,83 km², dengan luas daratan 662,33 km² termasuk 110 pulau yang tersebar di Kepulauan Seribu, dan luas lautan 6.977,5 km². Sebagian wilayah Provinsi DKI Jakarta merupakan kawasan pesisir dengan luas wilayah pesisir sekitar 155 km.

Gambar 3 Peta Administrasi Provinsi DKI Jakarta



(Sumber: petatematikindo.com, 2022)

Provinsi DKI Jakarta dalam hal administrasi pemerintahan, dibagi menjadi 5 (lima) kota administrasi dan 1 (satu) kabupaten administrasi yaitu Kota Administrasi Jakarta Timur, Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kota Administrasi Jakarta Selatan, Kota Administrasi Jakarta Barat, Kota Administrasi Jakarta Utara dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Wilayah administrasi di bawahnya terbagi menjadi 44 kecamatan dan 267 kelurahan (BPS, 2022).

Tabel 2 Pembagian Wilayah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

No	Kota/Kabupaten Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah			
			Kecamatan	Kelurahan	RW	RT
1.	Jakarta Pusat	48,13	8	44	389	4.572
2.	Jakarta Utara	146,66	6	31	452	5.223
3.	Jakarta Barat	129,54	8	56	586	6.481
4.	Jakarta Selatan	141,27	10	65	579	6.088
5.	Jakarta Timur	188,03	10	65	707	7.926
6.	Kepulauan Seribu	8,7	2	6	24	127
Jumlah		662,33	44	267	2.737	30.417

(Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta, 2022)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa Kota Jakarta Timur merupakan wilayah yang memiliki luas area paling besar serta memiliki jumlah RW dan RT yang paling banyak. Sedangkan Kepulauan Seribu merupakan wilayah yang memiliki luas area paling kecil, serta jumlah kecamatan, kelurahan, RW maupun RT terendah jumlahnya.

2.1.2 Kondisi Demografis

Kependudukan adalah hal-hal yang berkaitan dengan penduduk seperti jumlah penduduk, kepadatan penduduk, pembagian penduduk menurut usia dan wilayah, dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan penduduk di suatu wilayah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta, jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2022 sebesar 10.679.951 jiwa. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah penduduk laki-laki sebesar 5,33 juta jiwa atau 50,51 persen. Sedangkan jumlah penduduk perempuan sebanyak 5,23 juta jiwa alias 49,49 persen. Rasio jenis kelamin penduduk DKI Jakarta sebesar 102 atau dengan kata lain terdapat 102 laki-laki per 100 perempuan di DKI Jakarta pada 2020.

Terkait dengan penyebaran penduduk, wilayah Jakarta Timur merupakan wilayah yang memiliki jumlah penduduk tertinggi yaitu sebesar 3,04 juta jiwa

dengan kepadatan penduduk mencapai 16.729 jiwa/km². Walaupun wilayah Jakarta Timur memiliki jumlah penduduk tertinggi, namun Jakarta Pusat merupakan wilayah terpadat dengan rata-rata kepadatan yang mencapai 20.360 jiwa/km². Sementara wilayah dengan jumlah penduduk paling sedikit yaitu Kabupaten Kepulauan Seribu hanya sebesar 27 ribu jiwa atau 0,26 persen dari total keseluruhan jumlah penduduk di DKI Jakarta. Rata-rata laju pertumbuhan penduduk di Jakarta adalah 0,92 persen. Angka laju pertumbuhan tersebut lebih rendah dibanding laju pertumbuhan penduduk nasional yaitu sebesar 1,25 persen.

Table 3 Data Jumlah Penduduk, Persentase Penduduk, Kepadatan, dan Rasio Jenis Kelamin Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

No.	Kota/Kabupaten Administrasi	Jumlah			
		Jumlah Penduduk	Persentase Penduduk	Kepadatan (/km ²)	RJK
1.	Kep. Seribu	28.925	0.27	2774.00	102.05
2.	Jakarta Selatan	2.244.632	21.05	14475.00	101.05
3.	Jakarta Timur	3.083.883	28.81	16729.00	100.95
4.	Jakarta Pusat	1.079.995	10.05	20360.00	103.23
5.	Jakarta Barat	2.448.975	23.00	19608.00	101.49
6.	Jakarta Utara	1.793.550	16.82	12749.00	102.16
Jumlah/Rata-Rata		10.679.951	100.00	15978.00	101.53

(Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta, 2022)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa Kota Jakarta Timur merupakan wilayah yang memiliki populasi penduduk paling besar, sedangkan Kepulauan Seribu merupakan wilayah yang memiliki populasi penduduk paling sedikit.

2.1.3. Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta

Sesuai dengan amanat UUD 1945, bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Seluruh bagian

pemerintahan, baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), memiliki kewajiban untuk mendukung adanya fasilitas pemerintahan dan layanan publik secara merata di setiap daerah. Fasilitas pemerintahan dan layanan publik juga tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan undang-undang tersebut, masyarakat berhak menerima pelayanan publik terkait kebutuhannya baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pusat dari segala aktivitas baik ekonomi, bisnis, politik, dan lain-lain juga terus berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. karena pada hakikatnya, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta dapat membangun kualitas manusia (Kurniawan, 2016: 3). Melalui berbagai program pembangunan yang berkelanjutan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus berupaya meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Berbagai kebijakan pembangunan diarahkan untuk memperbaiki kondisi sosial ekonomi masyarakat DKI Jakarta melalui berbagai pelayanan publik yang telah disediakan. Selain itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga berusaha menyediakan fasilitas publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 4 Jumlah Fasilitas Publik di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

No.	Jenis Fasilitas	Jumlah
1.	Pendidikan	
	1) Sekolah Dasar (SD)	2.845 unit
	2) Sekolah Menengah Pertama (SMP)	1.327 unit
	3) Sekolah Menengah Atas (SMA)	584 unit
	4) Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	576 unit
	5) Perguruan Tinggi	27 unit
	6) Perpustakaan Umum Daerah	2 unit
	7) Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi/Kabupaten	6 unit
	8) Taman Baca Masyarakat	213 unit
	9) Perpustakaan Rusun	11 unit
10) Perpustakaan Lapas	4 unit	
2.	Kesehatan	
	1) Rumah Sakit	194 unit
	2) Puskesmas Kecamatan	44 unit
	3) Puskesmas Kelurahan	288 unit
4) Posyandu	4.469 unit	
3.	Sarana Peribadatan	
	1) Masjid	3.433 unit
	2) Mushola	3.525 unit
	3) Gereja Protestan	1.098 unit
	4) Gereja Katholik	47 unit
	5) Vihara	92 unit
	6) Pura	13 unit
7) Miao/Klenteng	4 unit	
4.	Ruang Terbuka Hijau	
	1) Taman	1.446 unit
	2) Jalur Hijau	969 unit
	3) Hutan	50 unit
	4) Tempat Pemakaman Umum (TPU)	83 unit
	5) Kebun Bibit	7 unit
6) Taman Margasatwa Ragunan	1 unit	

(Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta, Olahan Penulis, 2022)

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan pelayanan publik yang terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu

1. Pelayanan barang publik, bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya penyediaan jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih, terkait dengan infrastruktur seperti penyediaan jalan, jembatan dan lainnya.

2. Pelayanan administratif, bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Misalnya layanan mengurus KTP, SIM, akta kelahiran, kartu keluarga, status kewarganegaraan, dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa publik, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, penyelenggaraan transportasi dan lainnya.

2.1.4 Pembangunan *E-government* di Provinsi DKI Jakarta

E-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang tujuannya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintahan yang berjalan. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional, setiap gubernur dan bupati/walikota diamanatkan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan *e-government* bertujuan untuk mejadi sarana komunikasi dengan masyarakat untuk menunjang kegiatan pemerintahan. Dimana dengan pengimpelemtasian *e-government* ini, diharapkan dapat menciptakan pelayanan pemerintahan secara efektif dan berkualitas di Provinsi DKI Jakarta.

Sebelum dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2001 ternyata sudah meluncurkan sebuah situs resmi atau portal dengan nama jakarta.go.id. Pada saat itu, portal tersebut

berisi seperti sejarah DKI Jakarta, kondisi geograsi DKI Jakarta, info kegiatan gubernur, data-data dari BPS, pelayanan masyarakat, dan informasi alamat SKPD beserta pimpinannya. Hingga saat ini portal tersebut semakin berkembang dan konten yang disediakan semakin beragam. Untuk mendukung keberhasilan penerapan *e-government* di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan mendukung pengelolaan portal dari segi pengembangan aplikasi dan instrastuktur teknologi informasi (TI), dikeluarkannya Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2008 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi (RITIK).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sejak tahun 2014 juga sudah mengadopsi konsep *Smart City* dan diimplementasikan pada Juni 2015. Jakarta *Smart City* dibangun pada era Gubernur Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) yang diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelolaan Jakarta *Smart City*, kemudian diganti menjadi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 dengan tujuan untuk memperkuat *good governance*. *Smart City* merupakan sebuah konsep kota yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan seluruh pelayanan dan infrastruktur dari pemerintah kepada warga masyarakat.

Untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan data publik, pada tahun 2015 Pemprov DKI Jakarta meluncurkan Jakarta Open Data yang merupakan bagian dari implementasi untuk mewujudkan Jakarta *Smart City*. Kebijakan Jakarta Open Data tersebut dapat dibuka melalui web data.jakarta.go.id yang merupakan satu bagian atau kanal dalam Jakarta *Smart*

City dalam domain Jakarta.go.id (Indonesia Corruption Watch, 2015). Selain itu, sejak tahun 2014 Pemprov DKI Jakarta juga bekerjasama dengan Qlue yang merupakan sebuah digital yang menjadi wadah bagi masyarakat Jakarta dalam melaporkan berbagai masalah yang ada di sekitar mereka untuk kemudian diteruskan kepada pihak terkait (Indrawan, 2021).

Pemprov DKI Jakarta pada tahun 2019 juga memperkenalkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikembangkan oleh UP Jakarta *Smart City* yang tujuannya menjadi aplikasi pusat informasi dan layanan berbagai kebutuhan di Jakarta. Dalam aplikasi Jaki dilengkapi dengan berbagai fitur, seperti fitur JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakISPU, JakSurvei, JakSiaga, JakApps dan JakCo. Selain itu, aplikasi ini juga bisa menghubungkan ke sejumlah situs pemerintah seperti situs APBD DKI dan situs resmi pemerintah lainnya (Ramdhani, 2019). Selain aplikasi Qlue dan JAKI yang digunakan sebagai wadah pengaduan bagi masyarakat Jakarta, Pemprov DKI Jakarta dalam menerapkan konsep *e-government* sebelum menggunakan Qlue dan JAKI sudah mengadopsi “Lapor” yang merupakan kanal pengaduan masyarakat yang dimiliki oleh pemerintah pusat pada tahun 2013 yang saat ini dikenal sebagai Lapor 1708.

2.2. *Smart City* di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Smart City merupakan sebuah konsep kota yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan *performance*-nya, mengurangi biaya dan pemakaian konsumsi, serta untuk terlibat lebih aktif dan efektif dengan warganya. Sedikitnya ada tiga faktor yang berpengaruh dalam Kota Cerdas, yaitu cerdas ekonomi, cerdas sosial, dan cerdas lingkungan. Salah satu kota yang

menggunakan konsep *Smart City* adalah Jakarta. Tujuan diciptakannya Jakarta *Smart City* adalah untuk memaksimalkan pelayanan publik, memberikan solusi pemecahan masalah dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah mengadopsi konsep *Smart City* sejak tahun 2014 dan diimplementasikan pada Juni 2015. Berbagai program sudah disiapkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Jakarta *Smart City* dibangun pada era Gubernur Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) yang diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelolaan Jakarta *Smart City* dan kemudian diganti menjadi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 dengan tujuan untuk memperkuat *good governance* (Kurnia, 2020: 28).

Jakarta *Smart City* berdiri sebagai katalisator dalam menciptakan ekosistem kota cerdas 4.0 di Jakarta. Terdapat 7 indikator *Smart City* untuk mendukung perwujudan ekosistem *Smart City* 4.0 di Jakarta yaitu *Smart Environment, Smart Living, Smart People, Smart Mobility, Smart Governance, Smart Economy dan Smart Branding* (Jakarta *Smart City*, 2019). Dengan menggunakan teknologi informasi (TI), konsep ini bertujuan untuk memaksimalkan layanan publik dan memberikan solusi beragam masalah ibu kota. Konsep Jakarta *Smart City* ini dibuat secara transparan dan kolaboratif antara pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi.

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, salah satu indikator untuk menciptakan ekosistem kota cerdas adalah dengan adanya *smart government*. *Smart City* diharapkan dapat mensukseskan *smart government* yang merupakan

pelayanan publik dengan menggunakan teknologi untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dengan pemerintah dan pemerintah dengan masyarakat. Dengan berkembang pesatnya teknologi informasi, pemerintah sebagai penyedia layanan publik memanfaatkannya untuk menyediakan kebutuhan masyarakat juga meningkatkan transparansi mengenai kinerja pemerintah.

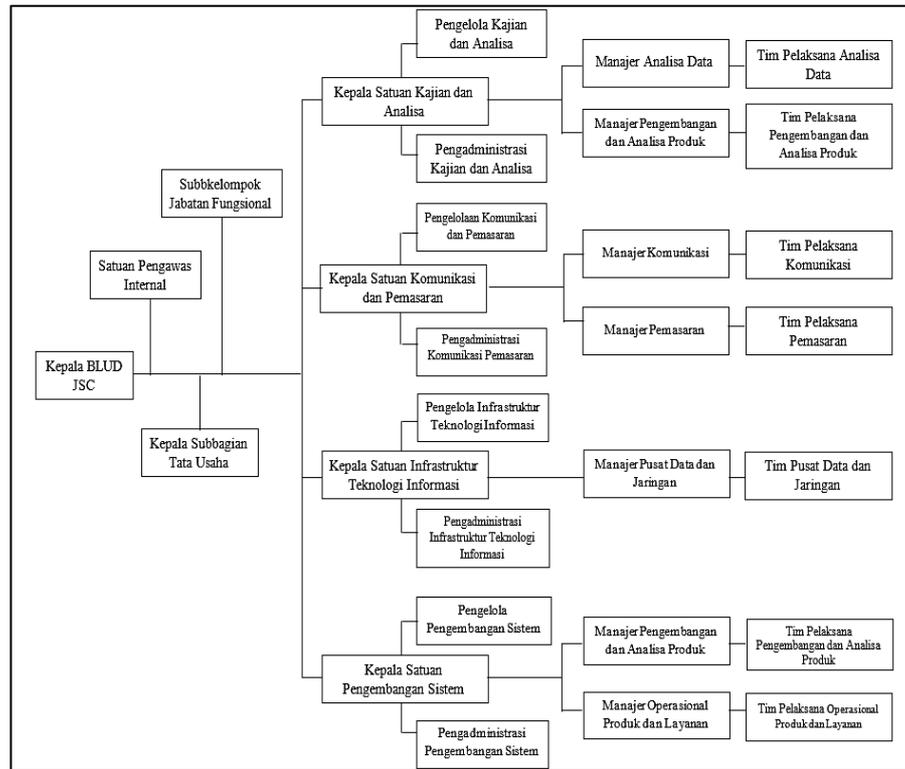
2.2.1 Unit Pengelola Jakarta *Smart City*

Berdasarkan Pasal 63 Peraturan Gubernur Nomor 144 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, Unit Pengelola Jakarta *Smart City* mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengembangan ekosistem untuk terselenggaranya Provinsi dan kota cerdas di Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. UP Jakarta *Smart City* dikepalai langsung oleh Kepala Unit dan terdiri dari beberapa divisi, yaitu Subbagian Tata Usaha, Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa, Satuan Pelaksana Komunikasi dan Pemasaran, Satuan Pelaksana Infrastruktur Teknologi Informasi dan Satuan Pelaksana Pengembangan Sistem. Adapun fungsi Jakarta *Smart City* adalah

1. Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja dan Rencana Kerja dan Anggaran Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Perumusan kebijakan, proses bisnis, standar dan prosedur Unit Pengelola Jakarta Smart City;
4. Pelaksanaan kebijakan, proses bisnis, standar dan prosedur Unit Pengelola Jakarta Smart City;

5. Pelaksanaan pengelolaan pusat pemantauan operasi (pemantauan room) Jakarta Smart City;
6. Pengelolaan, pemanfaatan dan pengendalian sistem elektronik Jakarta Smart City termasuk infrastrukturnya dan pengelolaan portal resmi Jakarta Smart City;
7. Pelaksanaan fasilitasi penyampaian aspirasi/opini publik terhadap Pemerintah Daerah tentang informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan dan lainnya;
8. Pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat;
9. Penghimpunan, pengolahan, penyajian, pengembangan dan pelaporan data dan informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta lainnya terkait JSC;
10. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi aspirasi/opini publik;
11. Perencanaan, kajian dan analisa pengelolaan Jakarta Smart City;
12. Pengelolaan tarif layanan informasi UP Jakarta Smart City;
13. Penyusunan standar sistem, integrasi data dan aspek digital co-working space dengan sistem Jakarta Smart City;
14. Pelaksanaan kesekretariatan Unit Pengelola Jakarta Smart City;
15. pelaksanaan koordinasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan, dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas UP Jakarta Smart City;
16. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Gambar 4 Struktur Organisasi Jakarta Smart City Tahun 2022



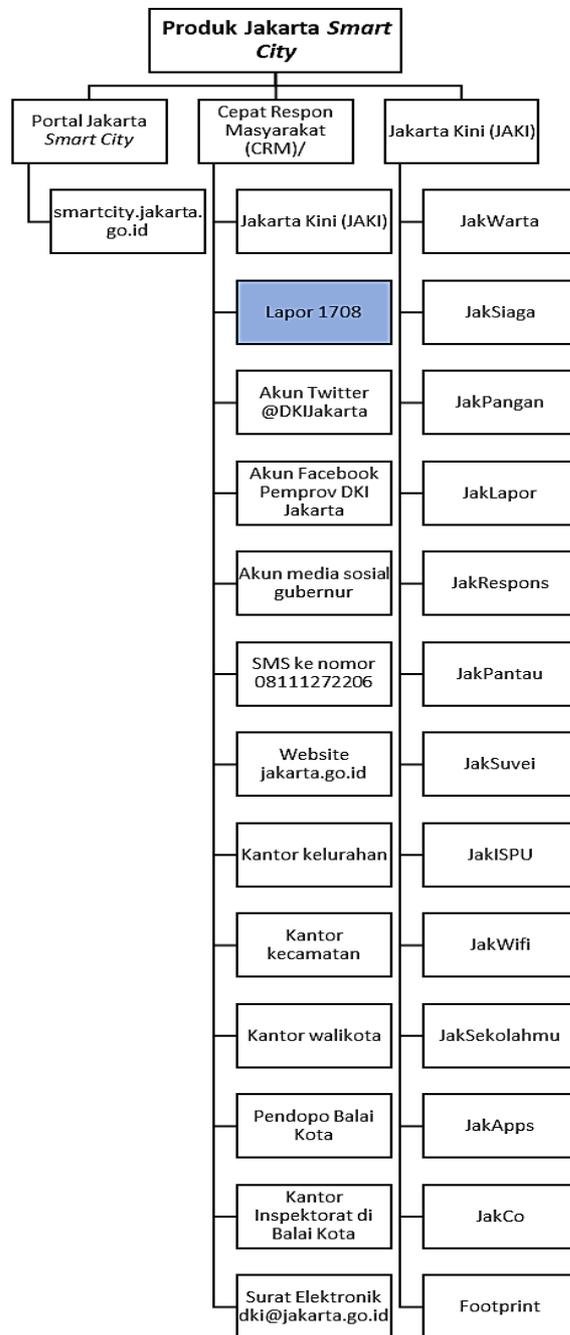
Adapun data nama serta pangkat Jakarta Smart City di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu

No	Nama	Jabatan
1	Yudhistira Nugraha	Kepala UP Jakarta Smart City
2	Sulistyaningsih	Bendahara Pengeluaran JSC
3	M Agus Mubarok	Kepala Satuan Pemasaran dan Komunikasi
4	Rahan Yama Gusta	Kepala Pengembangan Sistem
5	Einst Rangga Damahatko	Kepala Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa
5	Reiny Prianahatin	Kepala Satuan Infrastruktur TI
6	Aris Munandar	Pranata Komputer
7	Deny Wijaya	Staf Teknis Tingkat Terampil
8	Ryan Rizky Muharam	Staf
9	Kamaludin Arofi	Staf
10	Ukhti Paundria Nagari	Staf
11	Avianti Dwi Antari	Staf
12	Maria Magdalena Siburian	Staf
13	Raden Masargo Everest	Staf
14	Netra Erawati	Staf

(Sumber: Jakarta Smart City)

Berikut beberapa aplikasi dan layanan yang terintegrasi dengan Jakarta *Smart City*, yaitu

Gambar 5 Produk Jakarta Smart City



(Sumber: Jakarta *Smart City*)

Tugas UP Jakarta *Smart City* terkait pengelolaan aduan selain sebagai pelaksana fasilitas penyampaian aspirasi/opini publik juga bertugas dalam hal pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat. Selain itu juga bertugas untuk melaksanakan pemantauan dan evaluasi aspirasi/opini publik (Jakarta *Smart City*, 2020).

Pemprov DKI Jakarta sendiri saat ini memiliki 13 kanal aduan resmi bagi masyarakat, yaitu kanal aduan yang sudah memanfaatkan teknologi informasi seperti JAKI (Jakarta Kini), Lapor 1708, Akun Twitter @DKIJakarta, Akun Facebook Pemprov DKI Jakarta, Akun media sosial gubernur, SMS ke nomor 08111272206, Website jakarta.go.id dan surat elektronik dki@jakarta.go.id. Selain itu masyarakat juga dapat memberikan aduan secara langsung atau tatap muka di Kantor kelurahan, Kantor kecamatan, Kantor walikota ataupun pendopo Balai Kota Kantor Inspektorat di Balai Kota.

2.2.2 Cepat Respon Masyarakat (CRM) Jakarta Smart City

Dalam menjalankan tugasnya, UP Jakarta *Smart City* melakukan berbagai perbaikan dan inovasi terhadap berbagai pengaduan masyarakat DKI Jakarta. Salah satu produk inovasi yang diciptakan oleh Jakarta *Smart City* adalah Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang merupakan sistem terintegrasi berbentuk aplikasi mobile dan web yang dapat digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk menindaklanjuti laporan warga secara lebih efisien. Aplikasi *Citizen Relation Management* merupakan sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan

menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah (Jakarta *Smart City*, 2022). Seperti yang sudah dijelaskan di atas, bahwa Pemprov DKI Jakarta memiliki 13 kanal pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan *Citizen Relation Management* atau dikenal dengan Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang dikelola oleh petugas tindak lanjut laporan UP Jakarta *Smart City*, kemudian disampaikan ke kelurahan atau dinas terkait.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta secara resmi meluncurkan aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM) sejak 2017. Cepat Respon Masyarakat (CRM) diatur dalam dua Peraturan Gubernur sebagai penguatan dasar hukumnya, yaitu Peraturan Gubernur Nomor 39 tahun 2019 yang merupakan perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. Dalam keberjalanannya, sistem CRM menggunakan 2 indikator dari *smart governance*, yaitu *smart governance* dan *open governance*. Adapun tujuan dibentuknya Cepat Respon Masyarakat (CRM) adalah

- a. Meningkatkan kualitas layanan
- b. Mensinergikan prosedur, sistem, sarana, dan kewenangan
- c. Menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat, dan laporan
- d. Mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum
- e. Mengintegrasikan semua pengaduan masyarakat
- f. Mempermudah koordinasi penanganan pengaduan masyarakat

Gambar 6 Dashboard CRM 2022



(Sumber: <https://crm.jakarta.go.id>)

Berdasarkan gambar di atas, dalam sistem CRM tahun 2022 jumlah laporan yang masuk sebanyak 122.182 laporan dan jumlah laporan selesai sebanyak 121.299 laporan.

Tabel 5 Data Laporan CRM Tahun 2022

Kanal	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Selesai
JAKI	111.133	110.328
Twitter @dkijakarta	4.657	4.618
Email dki@jakarta.go.id	3.174	3.160
Pendopo Balai Kota	955	943
LAPOR 1708	906	904
Facebook Pemprov DKI Jakarta	539	536
Aspirasi Publik Media Massa	252	251
Kantor Lurah	244	243
SMS 0811272206	138	138
Kantor Walikota	100	94
Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur	58	58
Kantor Camat	25	25
Kantor Inspektorat	1	1
TOTAL	122.182	121.299

(Sumber: <https://crm.jakarta.go.id>)

Dari ke-13 kanal aduan yang ada, JAKI merupakan kanal aduan yang paling populer di kalangan masyarakat untuk memberikan aduan, sedangkan yang paling tidak populer adalah kanal aduan melalui kantor inspektorat.

Tabel 6 Kategori Laporan Terbanyak dalam CRM Tahun 2022

No	Kategori Laporan	Jumlah Laporan
1.	Jalan	15.056
2.	Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban	13.336
3.	Pohon	10.779
4.	Fasilitas Sosial/Fasilitas Umum (Fasos/Fasum)	8.580
5.	Parkir liar	7.899
6.	Jaringan Listrik	7.526
7.	Pelayanan Perhubungan	6.351
8.	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum	6.151
9.	Sampah	5.369
10.	Perizinan Bidang Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	3.644

(Sumber: <https://crm.jakarta.go.id>)

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa laporan mengenai jalan, gangguan ketentraman dan ketertiban serta masalah pohon menempati 3 kategori laporan teratas pada Cepat Respon Masyarakat (CRM) tahun 2022.

Gambar 7 Alur Penanganan Laporan Pada Cepat Respon Masyarakat (CRM)



(Sumber: Jakarta Smart City)

Mekanisme pelaporan melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) dimulai dari tingkat kelurahan, kemudian dinas/biro/badan/wali kota,

hingga ke suku dinas. Laporan yang masuk ke dalam CRM akan diterima oleh kelurahan terdekat. Jika laporan tersebut bukan tupoksi dari kelurahan, laporan akan dikoordinasikan dengan dinas atau biro terkait dan kemudian didisposisikan ke suku dinas. Ketika laporan sudah diselesaikan, petugas wajib mengambil bukti foto yang menandakan bahwa masalah sudah ditangani. Foto ini dapat dilihat oleh semua orang dan pelapor dapat memberikan penilaian bagi kualitas tindak lanjut petugas. Hasil tindak lanjut laporan dan nilai yang diberikan akan dijadikan standar evaluasi performa dinas terkait. Jika banyak laporan yang terlambat atau tidak terselesaikan, tunjangan kinerja dinas terkait akan berkurang.

2.2.3 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Pemerintah pertama kali meluncurkan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2013 yang merupakan inisiatif dari Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), kemudian digantikan oleh Kantor Staff Presiden (KSP). LAPOR merupakan salah satu alat monitoring dan verifikasi capaian program prioritas terkait janji Presiden. Secara umum, fungsi LAPOR sebagai alat dokumentasi laporan, baik aspirasi maupun aduan masyarakat, alat tindak lanjut laporan oleh instansi pemerintah (Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah) dan ruang diskusi antar masyarakat, antar masyarakat-pemerintah, dan antar pemerintah terkait masalah-masalah yang dilaporkan. LAPOR sendiri memiliki 3 (tiga) prinsip yaitu

1. Mudah, memberikan kemudahan dalam penyampaian dan pengelolaan aspirasi dan pengaduan.
2. Terpadu, menghubungkan institusi pemerintah dalam satu kesatuan sistem dengan alur koordinasi yang efektif dan efisien.
3. Tuntas, mendorong tindak lanjut dan penuntasan setiap aspirasi dan pengaduan dengan proses yang transparan dan akuntabel serta hasil yang terukur.

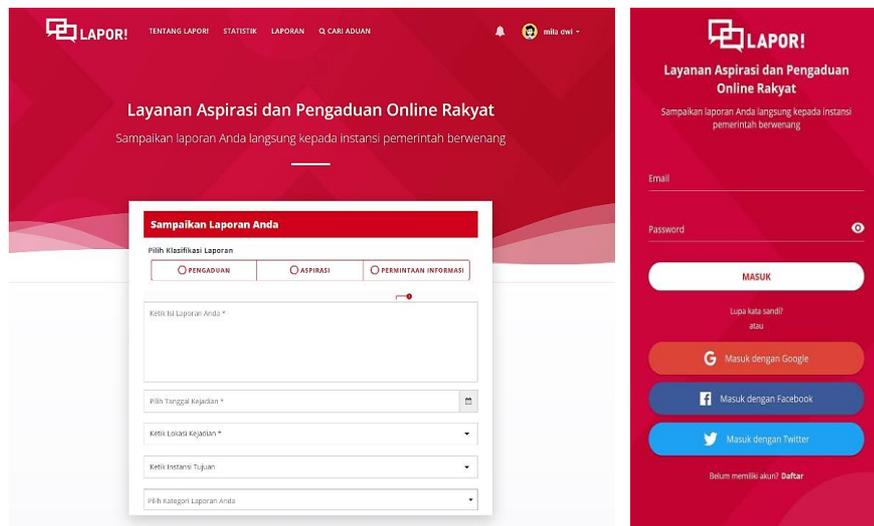
LAPOR ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan PermenPAN-RB No. 3 tahun 2015 yang merupakan turunan dari Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pengintegrasian LAPOR ke dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) bertujuan membangun kesatuan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang, sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan efektif, efisien, serta memberikan kemudahan penggunaannya. Dalam rangka pengintegrasian, Kementerian membangun dan mengembangkan SP4N berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel.

Kerja sama untuk pengelolaan Laporan ditandain dengan penandatanganan nota kesepahaman pada 9 September 2021, dimana pembagian tugasnya menjadi Kementerian PAN-RB sebagai pembina pelayanan publik, KSP sebagai pengendali program prioritas nasional, Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik, Kementerian Dalam Negeri sebagai koordinator pelaksanaan SP4N-LAPOR! pada pemerintah

daerah dan Kominfo berperan dalam melaksanakan optimalisasi teknologi informasi pada SP4N-LAPOR!. Hingga saat ini, SP4N Lapor sudah terintegrasi dengan 34 Kementerian, 100 lembaga, serta 525 Pemerintah daerah (Kemenpan RB, 2022: 7).

Manfaat dari keterhubungan dalam pengelolaan pengaduan melalui sistem LAPOR! adalah sistem ini terintegrasi dengan sistem nasional. Dengan demikian, dalam hal terdapat pengaduan yang berada di luar kewenangan Pemerintah Daerah maka dapat tetap disalurkan kepada instansi yang lebih tepat secara cepat. Dengan demikian, masyarakat akan lebih terbantu karena dapat merasakan dari kebijakan “*no wrong door policy*” yang merupakan prinsip dari SP4N yang tujuannya menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Gambar 8 Homepage Website dan Mobile Aplikasi LAPOR!

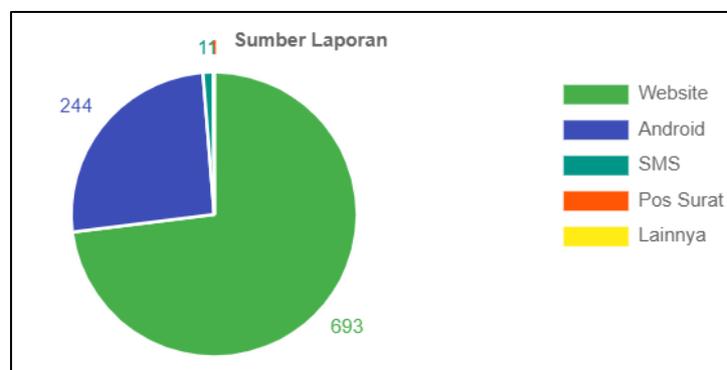


(Sumber: <https://www.lapor.go.id/>, 2023)

2.2.3.1 Lapor Sebagai Kanal Pengaduan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sendiri memiliki 13 kanal pengaduan resmi, salah satunya adalah Lapor 1708. Lapor 1708 sudah digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta sejak tahun 2015 dan Pemprov DKI merupakan pemerintah daerah pertama yang mengadopsi Lapor untuk menjadi salah satu kanal pengaduan masyarakat. Berdasarkan data, jumlah aduan yang diterima oleh Pemprov DKI melalui kanal Lapor pada tahun 2022 mengalami penurunan dibanding tahun 2021. Jumlah laporan yang masuk pada tahun 2021 sebanyak 2.113 laporan dan pada 2022 hanya sebesar 949 laporan. Berikut diagram sumber laporan pada tahun 2022:

Gambar 9 Diagram Laporan Pengaduan Pemprov DKI Jakarta Tahun 2022



(Sumber: Statistik Lapor.go.id)

Berdasarkan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat dalam memberikan laporan aduan lebih banyak menggunakan website lapor.go.id. Selain diagram laporan pengaduan, juga terdapat ringkasan 10 kategori laporan terbanyak pada tahun 2022, berikut tabelnya:

Tabel 7 Kategori Laporan Terbanyak Tahun 2022

No.	Kategori (Level 1)	Kategori (Level 2)	Jumlah Laporan
1.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	192
2.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	Ketertiban Umum	125
3.	Topik Lainnya	Topik Lainnya	73
4.	Agama	Agama	36
5.	Ketenagakerjaan	Hak Pekerja	26
6.	Perhubungan	Lainnya terkait Perhubungan	20
7.	Perhubungan	Transportasi Darat	20
8.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	20
9.	Pendidikan dan Kebudayaan	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	19
10.	Infrastruktur Pendukung	Trotoar	19

(Sumber: Statistik Lapor.go.id)

Dari tabel di atas dapat diketahui terdapat 2 level perbedaan kategori. Kategori level 1 lebih menjelaskan jenis kategori secara garis besar, sedangkan level 2 untuk topik yang lebih spesifik. Untuk jenis kategori laporan yang masuk cukup beragam. Pada tahun 2022, kategori mengenai ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat menempati kategori teratas karena pada tahun tersebut masih terjadi Pandemi Covid-19 dan pemerintah sedang gencar-gencarnya menerapkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), jadi laporan mengenai ketertiban umum cukup meningkat.

Tabel 8 Data Laporan Masuk Pada Kanal Lapor Tahun 2022

No	SKPD	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Selesai
1	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Adm Jakarta Barat	58	58
2	Kelurahan Petukangan Utara	57	57
3	Dinas Pendidikan	50	50
4	Dinas Sosial	45	45
5	Sudin Bina Marga Kota Jakarta Barat	32	32

No	SKPD	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Selesai
6	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Adm Jakarta Timur	27	27
7	Sudin Perhubungan Jakarta Barat	25	25
8	Sudin Perhubungan Jakarta Selatan	24	24
9	Biro Pemerintahan	21	21
10	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Adm Jakarta Utara	18	18
11	Sudin Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Energi Kota Jakarta Selatan	18	18
12	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Adm Jakarta Selatan	17	16
13	Kelurahan Jati Padang	17	17
14	Kelurahan Duren Sawit	17	17
15	Sudin Perhubungan Jakarta Timur	14	14
16	Sudin Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Energi Kota Jakarta Pusat	13	13
17	Sudin Perhubungan Jakarta Utara	13	13
18	Sudin Bina Marga Kota Jakarta Selatan	12	12
19	Badan Pendapatan Daerah	12	12
20	Badan Kepegawaian Daerah	11	11
21	Sudin Cipta Karya, Tata Ruang, Dan Pertanahan Jakarta Pusat	10	10
22	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Adm Jakarta Pusat	10	10
23	Dinas Bina Marga	9	7
24	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	9	9
25	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	9	9
26	Kelurahan Kalibata	8	8
27	Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman	8	8
28	Kota Administrasi Jakarta Timur	8	8
29	Sudin Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Energi Kota Jakarta Utara	8	8
30	Sudin Cipta Karya, Tata Ruang, Dan Pertanahan Jakarta Timur	7	7
31	Unit Pengelola Perparkiran	7	7
32	Sudin Sumber Daya Air Jakarta Timur	7	7
33	Sudin Bina Marga Kota Jakarta Timur	7	7
34	Kelurahan Dukuh	6	6
35	Sudin Sumber Daya Air Jakarta Selatan	6	6
36	Pt Transportasi Jakarta	6	6
37	Kota Administrasi Jakarta Barat	6	6
38	Sudin Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Energi Kota Jakarta Barat	6	6
39	Sudin Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur	6	6

No	SKPD	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Selesai
40	Kelurahan Klender	5	5
41	Sudin Bina Marga Kota Jakarta Utara	5	5
42	Pd Am Jaya	5	5
43	Sudin Cipta Karya, Tata Ruang, Dan Pertanahan Jakarta Utara	5	5
44	Kelurahan Penggilingan	5	5
45	Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, Dan Energi	5	5
46	Dinas Kesehatan	5	5
47	Kecamatan Pasar Minggu	5	5
48	Sudin Cipta Karya, Tata Ruang, Dan Pertanahan Jakarta Barat	5	5
49	Kelurahan Duri Kepa	5	5
50	Kecamatan Pesanggrahan	4	4
51	Sudin Lingkungan Hidup Jakarta Barat	4	4
52	Dinas Perhubungan	4	4
53	Sudin Sosial Kota Jakarta Timur	4	4
54	Sudin Perhubungan Jakarta Pusat	4	4
55	Sudin Lingkungan Hidup Jakarta Selatan	4	4
56	Sudin Sosial Kota Jakarta Selatan	4	4
57	Kelurahan Kebagusan	4	4
58	Sudin Cipta Karya, Tata Ruang, Dan Pertanahan Jakarta Selatan	4	4
59	Kelurahan Duri Kosambi	3	3
60	Sudin Pertamanan Dan Hutan Kota Jakarta Selatan	3	3
61	Dinas Pertamanan Dan Hutan Kota	3	3
62	Sudin Pertamanan Dan Hutan Kota Jakarta Pusat	3	3
63	Unit Peralatan Dan Perbekalan Bina Marga	3	3
64	Sudin Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Energi Kota Jakarta Timur	3	3
65	Biro Hukum	3	3
66	Kelurahan Pondok Bambu	3	3
67	Sudin Ketahanan Pangan, Kelautan, Dan Pertanian Jakarta Timur	3	3
68	Kelurahan Tomang	3	3
69	Kelurahan Jatinegara	3	3
70	Sudin Lingkungan Hidup Jakarta Timur	3	3
71	Sudin Sumber Daya Air Jakarta Utara	3	3
72	Sudin Ketahanan Pangan, Kelautan, Dan Pertanian Jakarta Pusat	3	3
73	Dinas Cipta Karya, Tata Ruang, Dan Pertanahan	3	3
74	Kelurahan Kemanggisan	3	3
75	Kelurahan Tanjung Duren Utara	3	3
76	Kelurahan Bungur	2	2

No	SKPD	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Selesai
77	Inspektorat	2	2
78	Unit Pengelola Sistem Pengendalian Lalu Lintas	2	2
79	Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif	2	2
80	Kelurahan Pademangan Barat	2	2
81	Kelurahan Pegadungan	2	2
82	Sudin Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Barat	2	2
83	Kota Administrasi Jakarta Pusat	2	2
84	Sudin Ketahanan Pangan, Kelautan, Dan Pertanian Jakarta Selatan	2	2
85	Pd Pasar Jaya	2	2
86	Kelurahan Semper Barat	2	2
87	Kelurahan Jelambar	2	2
88	Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kebon Jeruk	2	2
89	Kelurahan Jelambar Baru	2	2
90	Sudin Sumber Daya Air Jakarta Barat	2	2
91	Kelurahan Utan Kayu Selatan	2	2
92	Badan Pengelolaan Aset Daerah	2	2
93	Sudin Pertamanan Dan Hutan Kota Jakarta Barat	2	2
94	Biro Pendidikan Dan Mental Spiritual	2	2
95	Kelurahan Cipinang Melayu	2	2
96	Kecamatan Pancoran	2	2
97	Kelurahan Sunter Jaya	2	2
98	Kelurahan Sunter Agung	2	2
99	Kecamatan Jagakarsa	1	1
100	Sudin Kesehatan Kota Jakarta Pusat	1	1
101	Kelurahan Menteng Atas	1	1
102	Unit Pengelola Gelanggang Remaja Kota Adm Jakarta Pusat	1	1
103	Kelurahan Meruya Selatan	1	1
104	Kelurahan Pondok Kelapa	1	1
105	Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kebayoran Lama	1	1
106	Kelurahan Kembangan Utara	1	1
107	Kelurahan Kebon Melati	1	1
108	Kelurahan Tambora	1	1
109	Kelurahan Manggarai	1	1
110	Kelurahan Tegal Alur	1	1
111	Kecamatan Koja	1	1
112	Kecamatan Cilincing	1	1
113	Kelurahan Petukangan Selatan	1	1
114	Rumah Sakit Umum Kelas D Jagakarsa	1	1
115	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah	1	1

No	SKPD	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Selesai
116	Sudin Pemuda Dan Olahraga Jakarta Barat	1	1
117	Unit Pengelola Jakarta Smart City	1	1
118	Sudin Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kota Jakarta Timur	1	1
119	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	1	1
120	Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah	1	1
121	Kelurahan Pondok Pinang	1	1
122	Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih	1	1
123	Kelurahan Meruya Utara	1	1
124	Sudin Pertamanan Dan Hutan Kota Jakarta Timur	1	1
125	Kecamatan Sawah Besar	1	1
126	Kelurahan Kelapa Dua	1	1
127	Kelurahan Rawa Badak Utara	1	1
128	Kelurahan Guntur	1	1
129	Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Jagakarsa	1	1
130	Kecamatan Grogol Petamburan	1	1
131	Kelurahan Melawai	1	1
132	Kelurahan Kelapa Gading Timur	1	1
133	Unit Pengelola Pengembangan Tanaman Perkotaan	1	1
134	Kecamatan Kebon Jeruk	1	1
135	Kelurahan Jatinegara Kaum	1	1
136	Kelurahan Bidara Cina	1	1
137	Kelurahan Karang Anyar	1	1
138	Kelurahan Setia Budi	1	1
139	Sudin Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kota Jakarta Timur	1	1
140	Sudin Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Kota Jakarta Barat	1	1
141	Kelurahan Cililitan	1	1
142	Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Cengkareng	1	1
143	Kelurahan Cengkareng Timur	1	1
144	Kelurahan Kapuk Muara	1	1
145	Kelurahan Taman Sari	1	1
146	Kecamatan Tanjung Priok	1	1
147	Kelurahan Marunda	1	1
148	Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik	1	1
149	Suku Badan Pengelolaan Aset Daerah Jakarta Selatan	1	1
150	Sudin Pertamanan Dan Hutan Kota Jakarta Utara	1	1
151	Kelurahan Bukit Duri	1	1
152	Kelurahan Batu Ampar	1	1

No	SKPD	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Selesai
153	Kecamatan Kebayoran Lama	1	1
154	Rumah Sakit Umum Daerah Koja	1	1
155	Sudin Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara	1	1
156	Kelurahan Pekojan	1	1
157	Dinas Sumber Daya Air	1	1
158	Kelurahan Pondok Labu	1	1
159	Kelurahan Pulo Gebang	1	1
160	Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak	1	1
161	Kelurahan Joglo	1	1
162	Kelurahan Duren Tiga	1	1
163	Kelurahan Kebon Jeruk	1	1
164	Satuan Polisi Pamong Praja	1	1
165	Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kramatjati	1	1
166	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	1	1
167	Kecamatan Kebayoran Baru	1	1
168	Sudin Kesehatan Kota Jakarta Barat	1	1
169	Kelurahan Malaka Jaya	1	1
170	Kelurahan Semanan	1	1
171	Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Cakung	1	1
172	Kelurahan Cilandak Timur	1	1
173	Kota Administrasi Jakarta Utara	1	1
174	Kelurahan Krukut	1	1
175	Sudin Ketahanan Pangan, Kelautan, Dan Pertanian Jakarta Barat	1	1
176	Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kembangan	1	1
177	Kelurahan Cawang	1	1
178	Kelurahan Tanjung Barat	1	1
TOTAL		907	904

(Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa laporan yang masuk pada kanal aduan Lapor tahun 2022 berjumlah 907 laporan dan laporan yang berhasil ditindak lanjuti hanya sebesar 904 laporan. 3 laporan yang belum diselesaikan berada pada kewenangan SKPD Satuan Polisi Pamong Praja Kota Adm Jakarta Selatan (1 laporan) dan Dinas Bina Marga (2 laporan). Alasan belum ditindaklanjutinya laporan pada SKPD Satuan

Polisi Pamong Praja Kota Adm Jakarta Selatan adalah karena ketika akan ditindaklanjuti oleh petugas, keadaan di lapangan tidak sesuai dengan laporan, sedangkan untuk laporan di Dinas Bina Marga terkendala karena permasalahan perbaikan jalanan yang perlu dilakukan diskusi lebih lanjut oleh para implementator.

2.2.3.2 Mekanisme Penanganan Pengaduan di Lapor

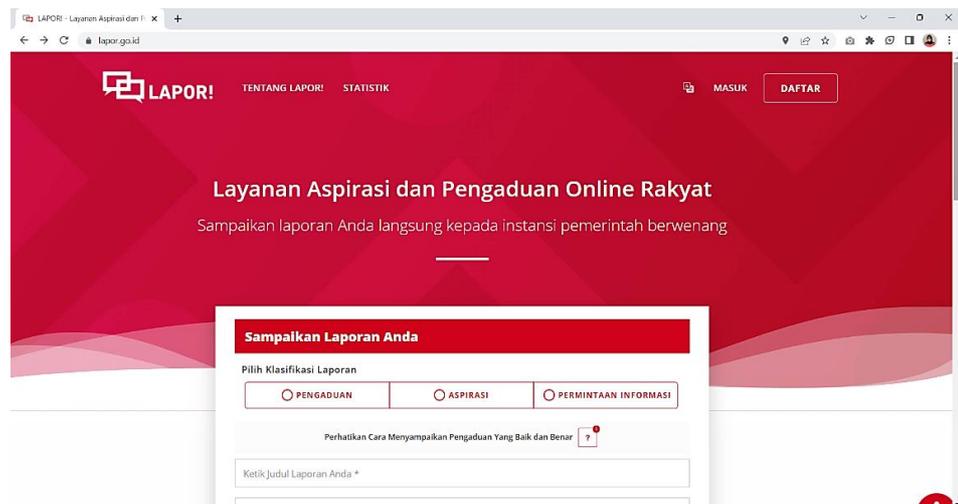
Untuk memberikan pengaduan, pengelola SP4N Lapor menetapkan beberapa tata cara memberikan pengaduan yang baik dan benar agar laporan yang diberikan dapat ditanggapi oleh lembaga terkait, yaitu

- a. Masyarakat dapat membuka *website* www.lapor.go.id, SMS 1708, atau masuk ke aplikasi Andorid dan iOS “SP4N-LAPOR!”.
- b. Uraikan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap.
- c. Sebutkan waktu dan tempat.
- d. Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- e. Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia.
- f. Kirimkan laporan dan tunggu laporan diverifikasi.

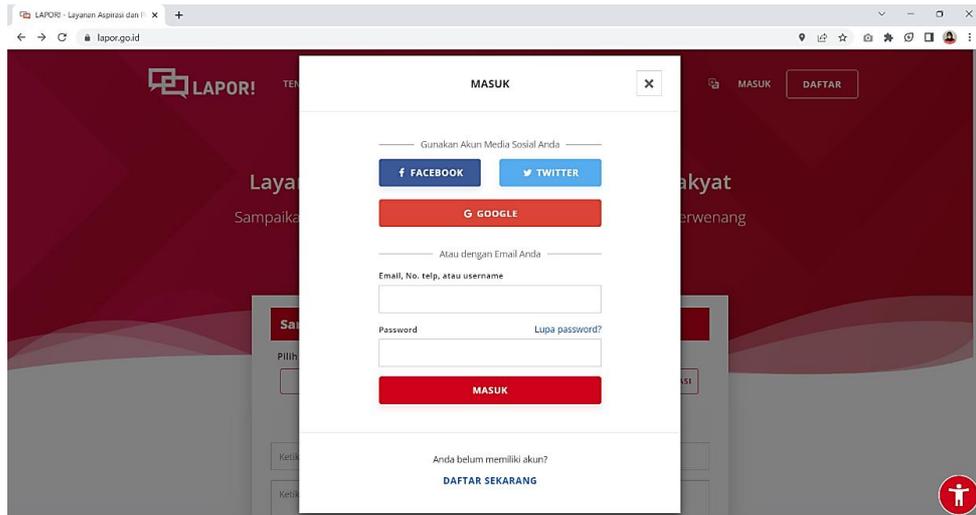
Berdasarkan Pasal 40 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman RI, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Pengaduan yang dapat disampaikan oleh masyarakat dapat berupa permasalahan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ataupun terkait maladministrasi. Area pengaduan meliputi bidang antara lain:

1. Pendidikan & pengajaran
2. Kesehatan
3. Kemaritiman
4. Tempat tinggal
5. Perbankan
6. Pertanian
7. Komunikasi & informasi
8. Perhubungan
9. Hukum dan keamanan
10. Lingkungan hidup
11. Jaminan sosial
12. Reformasi birokrasi
13. Penanggulangan bencana
14. Infrastruktur
15. Sumber daya alam
16. Pembangunan desa
17. Pariwisata
18. Area strategis lainnya
19. Ketenagakerjaan & usaha
20. Energi, dll

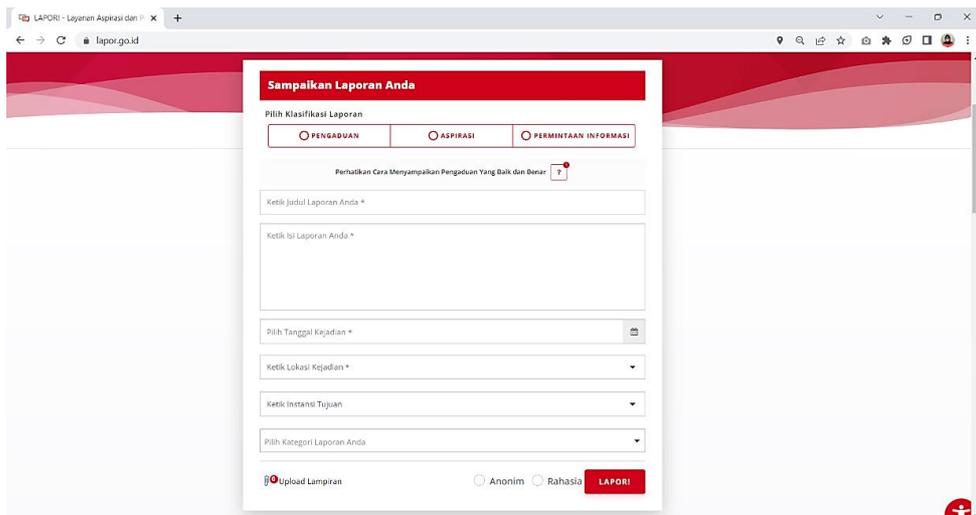
Berikut cara memberikan laporan pada website lapor.go.id:



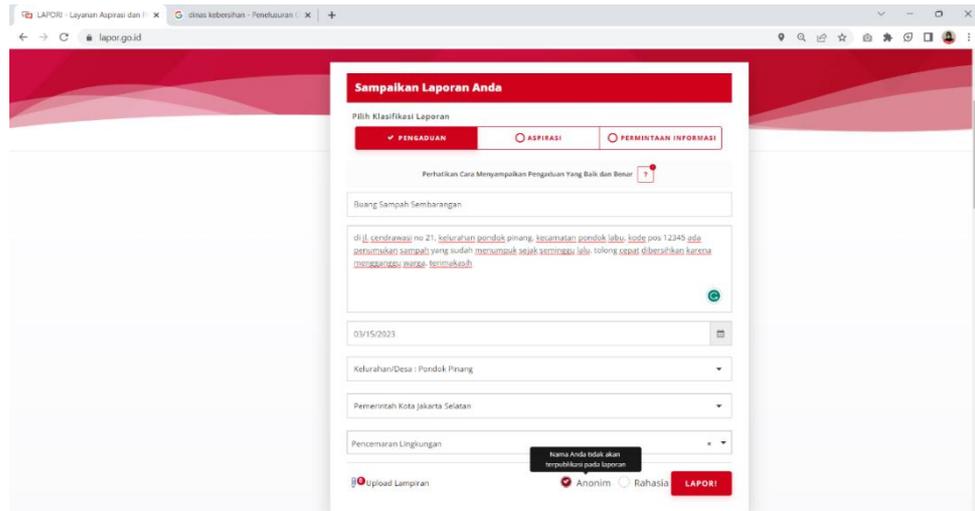
1. Ketika membuka website lapor.go.id, untuk dapat memberikan laporan masyarakat perlu mempunyai akun dahulu.



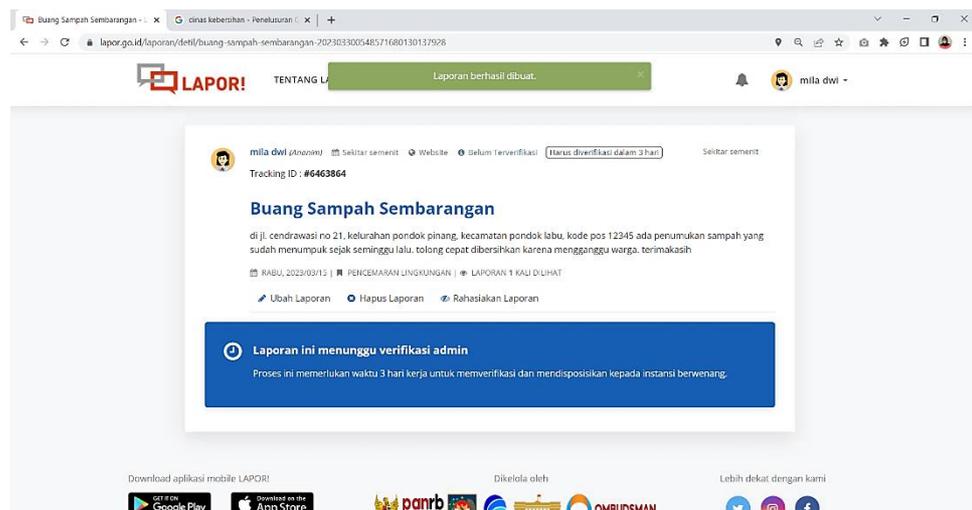
2. Jika sudah memiliki akun silahkan masuk dengan menggunakan email/akun google/facebook/twitter. Sedangkan jika belum pernah memiliki akun silahkan tekan “daftar sekarang”.



3. Ketika sudah berhasil masuk ke laman lapor.go.id, silahkan memilih klasifikasi laporan yang tersedia yaitu pengaduan, aspirasi atau permintaan informasi. Selanjutnya dapat menulis rincian laporan secara jelas dan lengkap. Masyarakat juga dapat melampirkan foto atau file terkait laporan yang sedang diberikan.



4. Sebelum mengirimin laporan, pelapor dapat memilih fitur anonim atau rahasia terkait pencantuman identitas diri. Jika dirasa laporan yang diberikan sudah lengkap, dapat menekan tombol “LAPOR”.



5. Jika laporan sudah terkirim akan seperti gambar di atas. Pelapor dapat menunggu hingga laporannya diverifikasi oleh admin.

Dalam mengelola aspirasi, keluhan ataupun pengaduan, tentunya dibutuhkan tahapan alur kerja agar dapat dijadikan acuan bagi instansi pemerintah untuk menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan

tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.

Untuk aduan yang ditujukan kepada Pemprov DKI, setelah masyarakat mengunggah aduan, laporan akan diterima oleh admin nasional yang berada di Kementerian PAN RB selaku koordinator utama, lalu jika laporan sudah lengkap akan diverifikasi dan didisposisikan ke admin Pemprov DKI Jakarta. Karena seluruh kanal pengaduan yang ada di DKI Jakarta diintegrasikan ke dalam sistem CRM, maka laporan yang telah diterima akan dimasukkan ke dalam sistem CRM, lalu oleh admin Jakarta *Smart City* akan mendisposisikan kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti.

Gambar 10 Alur Penanganan Pengaduan Lap or



(Sumber: Olahan Penulis, 2023)