

BAB II

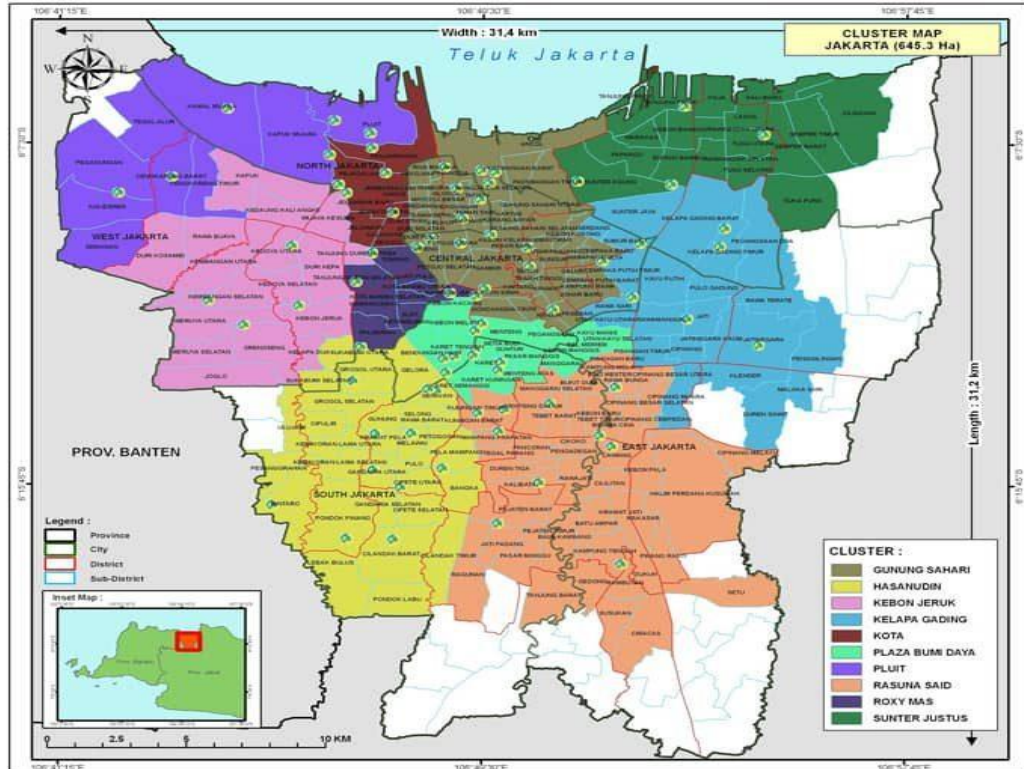
GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

2.1.1 Kondisi Geografis Provinsi DKI Jakarta

Provinsi DKI Jakarta terletak pada posisi $^{\circ}19' 12''$ - $6^{\circ}23' 54''$ Lintang Selatan - $106^{\circ}22' 42''$ - $106^{\circ}58' 18''$ Bujur Timur dan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 7 meter diatas permukaan laut. Secara geografis luas wilayah Provinsi DKI Jakarta adalah 7.600 km^2 , dengan luas daratan $662,33 \text{ km}^2$ (termasuk 110 pulau yang tersebar di Kepulauan Seribu) dan luas lautan $6.977,5 \text{ km}^2$.

Gambar 2.1 Peta Provinsi DKI Jakarta



Sumber: Jakarta.go.id

Berdasarkan posisi geografisnya, Provinsi DKI Jakarta memiliki batas-batas; di sebelah utara membentang pantai dari Barat sampai ke Timur sepanjang 35 km yang menjadi tempat bermuaranya 9 sungai dan 2 kanal yang berbatasan dengan Laut Jawa, sementara itu di sebelah selatan dan timur berbatasan dengan wilayah Provinsi Jawa Barat, sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Banten.

Kondisi iklim di DKI Jakarta umumnya beriklim panas dengan suhu udara rata-rata 28,8°C sedangkan rata-rata curah hujan sepanjang tahun 237,96 mm dan tingkat kelembapan udara mencapai 73,0 – 78,0 %. Wilayah DKI Jakarta merupakan dataran rendah dibawah permukaan laut, yang mana berdasarkan kondisi geografi DKI Jakarta mengakibatkan perubahan intensitas dan variabilitas curah hujan serta menjadikan Jakarta sebagai wilayah rawan banjir.

2.1.2 Jumlah Kabupaten/Kota di DKI Jakarta

Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara memiliki status istimewa dan diberikan otonomi khusus sampai tingkat kelurahan. Secara administrasi, Provinsi DKI Jakarta terdiri atas 5 kota administrasi dan 1 kabupaten yaitu sebagai berikut; Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur dan Kabupaten Kepulauan Seribu. Adapun luas masing-masing wilayah Kota/Kabupaten beserta jumlah Kelurahan dan Kecamatan serta RT/RW di DKI Jakarta sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Luas Wilayah, Jumlah Kecamatan, Kelurahan, RW, dan RT di
Provinsi DKI Jakarta**

No.	Kota/Kab Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah			
			Kec	Kel	RW	RT
1.	Jakarta Pusat	48,13	8	44	386	4.552
2.	Jakarta Utara	146,66	6	31	457	5.298
3.	Jakarta Barat	129,54	8	56	586	6.499
4.	Jakarta Selatan	141,27	10	65	579	6.068
5.	Jakarta Timur	188,03	10	65	711	7.947
6.	Kep. Seribu	8,70	2	6	24	127
	Jumlah	662,33	44	267	2.734	30.491

Sumber: ppid.jakarta.go.id

Berdasarkan Tabel 2.1 diatas dapat dilihat bahwa administrasi Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi 5 wilayah kota administrasi dan 1 kabupaten administrasi, yang mana wilayah Jakarta Timur menjadi yang terluas di DKI Jakarta sedangkan Kabupaten Kepulauan Seribu merupakan kabupaten tersempit di DKI Jakarta. Selain itu, struktur administrasi wilayah DKI Jakarta terdiri atas 44 Kecamatan dan 267 Kelurahan serta sejumlah RT dan RW.

2.1.3 Kondisi Demografi Penduduk DKI Jakarta

DKI Jakarta merupakan provinsi dengan wilayah paling sempit namun tingkat kepadatan penduduk paling tinggi. Pada tahun 2022 Jumlah penduduk DKI Jakarta sebanyak 11.317.217 jiwa dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak 5.676.955 dan penduduk perempuan sebanyak 5.640.316 jiwa. Perbandingan jumlah penduduk laki-laki dan perempuan atau disebut rasio jenis kelamin tercatat 100,6%. Angka tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2022 jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di DKI Jakarta hampir berimbang.

**Tabel 2.2 Registrasi Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota
Administrasi di Provinsi DKI Jakarta**

No.	Nama Kabupaten/Kota	Laki-laki	Perempuan	Total
1.	Jakarta Pusat	554.834	551.459	1.106.293
2.	Jakarta Utara	943.014	930.050	1.873.064
3.	Jakarta Barat	1.311.357	1.296.552	2.607.909
4.	Jakarta Selatan	1.198.577	1.203.186	2.401.763
5.	Jakarta Timur	1.653.975	1.644.250	3.298.225
6.	Kepulauan Seribu	15.198	14.819	30.017
Total		5.676.955	5.640.316	11.317.271

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, 2022

Berdasarkan tabel 2.2 diatas, dapat diketahui jumlah penduduk di masing-masing Kota/Kabupaten administrasi yang ada di DKI Jakarta. Berdasarkan data tahun 2021 jumlah penduduk DKI Jakarta sebesar 10.678.951 jiwa dan mengalami pertumbuhan penduduk sebesar 0,49% lebih tinggi pada tahun 2022 sehingga menjadi 11.317.271 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 17.115,48 jiwa/km². Jumlah penduduk DKI Jakarta mampu mencapai 11 juta jiwa pada siang hari dan 8 juta jiwa pada malam hari.

2.2 Profil Pemerintahan DKI Jakarta

2.2.1 Visi dan Misi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Visi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yaitu:

“Jakarta kota maju, lestari dan berbudaya yang warganya terlibat dalam mewujudkan keberadaban, keadilan dan kesejahteraan bagi semua”

Misi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yaitu:

1. Menjadikan Jakarta kota yang aman, sehat, cerdas, berbudaya, dengan memperkuat nilai-nilai keluarga dan memberikan ruang kreativitas melalui kepemimpinan yang melibatkan, menggerakkan dan memanusiakan.
2. Menjadikan Jakarta kota yang memajukan kesejahteraan umum melalui terciptanya lapangan kerja, kestabilan dan keterjangkauan kebutuhan pokok, meningkatnya keadilan sosial, percepatan pembangunan infrastruktur, kemudahan investasi dan berbisnis, serta perbaikan pengelolaan tata ruang.
3. Menjadikan Jakarta tempat wahana aparatur negara yang berkarya, mengabdikan, melayani, serta menyelesaikan berbagai permasalahan kota dan warga, secara efektif, meritokratis dan berintegritas.
4. Menjadikan Jakarta kota yang lestari, dengan pembangunan dan tata kehidupan yang memperkuat daya dukung lingkungan dan sosial.
5. Menjadikan Jakarta ibu kota yang dinamis sebagai simpul kemajuan Indonesia yang bercirikan keadilan, kebangsaan dan kebhinekaan.

2.2.2 Jumlah Perangkat Daerah dan Pegawai Pemerintah di DKI Jakarta

Undang-undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi DKI Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia mengamanatkan bahwa Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara memiliki status istimewa dan diberikan otonomi khusus kelembagaan Perangkat Daerah sampai ke tingkat kelurahan. Selain itu, Kota dan Kabupaten yang ada di Provinsi DKI Jakarta bukanlah daerah otonom, melainkan bersifat administrasi. Berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan

Tata Kerja Perangkat Daerah, jumlah perangkat daerah yang ada di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 42 Perangkat Daerah. Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non ASN yang bekerja di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 64.231 orang ASN dan 85.399 orang non ASN.

Tabel. 2.3 Jumlah Pegawai ASN dan Non ASN di DKI Jakarta Tahun 2022

No.	Status Pegawai	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	ASN	27.900	36.331	64.231
2.	Non-ASN	73.713	11.686	85.399
Jumlah		101.613	48.017	149.630

Sumber: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2022

Berdasarkan tabel 2.3 dapat dilihat bahwa jumlah pegawai Non-ASN di DKI Jakarta lebih banyak dibandingkan jumlah ASN DKI Jakarta. Dalam penelitian ini, Tenaga Ahli pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga merupakan pegawai Non-ASN yang diangkat melalui mekanisme belanja jasa oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan ditempatkan di Biro Pemerintahan.

Tabel 2.4 Rekapitulasi Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia Tahun 2022

No.	Usia	Presentase	Jumlah
1	Kurang Dari 25 Tahun	0,50%	748 orang
2.	25 s.d 30 Tahun	8,28%	12.422 orang
3.	31 s.d 36 Tahun	10,92%	16.374 orang
4.	37 s.d 42 Tahun	15,55%	23.267 orang
5.	43 s.d 48 Tahun	15,27%	22.848 orang
6.	49 s.d 55 Tahun	28,77%	42.982 orang
7.	Lebih Dari 55 Tahun	20,71%	30.988 orang
Jumlah		100%	149.630 orang

Sumber: Badan Kepegawaian Daerah DKI Jakarta, 2022

Berdasarkan tabel 2.3 diatas dapat diketahui bahwa kebanyakan pegawai Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berada pada rentang usia 49 sampai dengan 50

Tahun. Disisi lain, pegawai yang berstatus Aparatur Sipil Negara di DKI Jakarta digolongkan berdasarkan Tingkat Golongan dan Jabatan, sebagai berikut:

Tabel 2.5 Tingkat Golongan dan Jabatan ASN DKI Jakarta Tahun 2022

TINGKAT GOLONGAN ASN DKI JAKARTA TAHUN 2022		
Golongan	Presentase	Jumlah
Golongan 1	0.54%	347 orang
Golongan II	15,36%	9.874 orang
Golongan III	63,83%	41.032 orang
Golongan IV	20,27%	13.031 orang
JABATAN ASN DKI JAKARTA TAHUN 2022		
Staf	43.05%	27.675 orang
Koordinator	1.08%	695 orang
Eselon	7,52%	4.834 orang
Fungsional	48.35%	31.082orang

Sumber: Badan Kepegawaian Daerah DKI Jakarta, 2022

Berdasarkan tabel 2.4 diatas, dapat diketahui komposisi ASN DKI Jakarta berdasarkan Tingkat Golongan dan Jabatan yang mana keseluruhan ASN tersebut tersebar di tiap-tiap Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Tabel 2.6 Pendidikan Formal ASN DKI Jakarta Tahun 2022

No	Pendidikan	Jumlah ASN
1.	S3	71 Orang
2.	S2	3.619 Orang
3.	S1	31.439 Orang
4.	D4	201 Orang
5.	D3	5.188 Orang
6.	D2	715 Orang
7.	D1	142 Orang
8.	SMA	12.689 Orang
9.	SMP	379 Orang
10.	SD	134 Orang

Sumber: LKIP Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2022

Berdasarkan tabel 2.5 diatas, dapat diketahui pendidikan terakhir para ASN DKI Jakarta. Terkait data diatas, mayoritas ASN DKI Jakarta pada tahun 2022 menempuh pendidikan terakhir jenjang Strata-1 sebanyak 31.439 orang.

2.2.3 Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta

Biro Pemerintahan dipimpin oleh Kepala Biro Pemerintahan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah melalui Asisten Pemerintahan. Biro Pemerintahan mempunyai tugas mengoordinasikan, merumuskan dan menyusun kebijakan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan, dan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan bidang kesatuan bangsa dan politik serta fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan, dan kesekretariatan DPRD serta bidang otonomi daerah, otonomi khusus, dekonsentrasi, tugas pembantuan dan pemerintahan umum, kapasitas daerah, perangkat kewilayahan dan pengaduan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah mengatur mengenai fungsi Biro Pemerintahan sebagai berikut:

- a) Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, Rencana Kerja dan Anggaran Sekretariat Daerah sesuai lingkup tugas dan fungsinya;
- b) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Sekretariat Daerah sesuai lingkup tugas dan fungsinya;
- c) Pengoordinasian, perumusan, dan penyusunan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, bidang komunikasi dan informatika, statistik,

persandian, bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta bidang kesatuan bangsa dan politik;

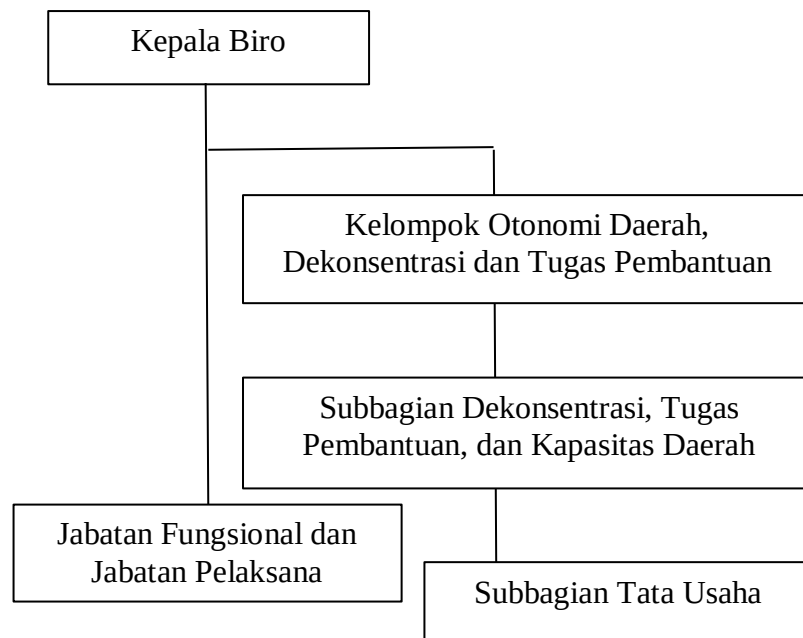
- d) Pengoordinasian, perumusan, dan penyusunan kebijakan pemerintahan bidang otonomi daerah, otonomi khusus, dekonsentrasi, tugas pembantuan dan pemerintahan umum, kapasitas daerah, perangkat kewilayahan dan pengaduan;
- e) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan bidang kesatuan bangsa dan politik;
- f) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang otonomi daerah, otonomi khusus, dekonsentrasi, tugas pembantuan dan pemerintahan umum, kapasitas daerah, perangkat kewilayahan dan pengaduan;
- g) pengoordinasian pelaksanaan tugas PD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan bidang kesatuan bangsa dan politik;
- h) Pengoordinasian pelaksanaan tugas PD dalam bidang otonomi daerah, otonomi khusus, dekonsentrasi, tugas pembantuan dan pemerintahan umum, kapasitas daerah, perangkat kewilayahan dan pengaduan;

- i) Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian, bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan bidang kesatuan bangsa dan politik;
- j) Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi kebijakan bidang otonomi daerah, otonomi khusus, dekonsentrasi, tugas pembantuan dan pemerintahan umum, kapasitas daerah, perangkat kewilayahan dan pengaduan;
- k) Fasilitasi Asisten Pemerintahan dalam pengoordinasian dan perumusan kebijakan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan pengelolaan data dan informasi kebijakan, dan pengoordinasian pelaksanaan tugas PD dalam penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan, dan kesekretariatan DPRD;
- l) Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan peran Gubernur selaku wakil Pemerintah Pusat di Daerah;
- m) Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, memori serah terima jabatan Gubernur dan Wakil Gubernur;
- n) Fasilitasi pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
- o) Pengoordinasian dan fasilitasi penyelenggaraan Hari Jadi Provinsi;

- p) Fasilitasi forum, organisasi, dan/atau asosiasi pemerintah, antara lain Asosiasi Pemerintah Provinsi Seluruh Indonesia, Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia, dan Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia;
- q) Pelaksanaan kesekretariatan Biro Pemerintahan;
- r) Perumusan proses bisnis, standar dan prosedur Biro Pemerintahan;
- s) Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Pemerintahan; dan
- t) Pelaksanaan tugas dan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Gubernur, Sekretaris Daerah dan/atau Asisten Pemerintahan.

Adapun sturuktur organisasi Biro Pemerintahan sebagai berikut:

Gambar 2.2. Struktur Organisasi Biro Pemerintahan



Sumber: Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

Berdasarkan gambar 2.2 diatas, dapat diketahui struktur organisasi yang berlaku di Biro pemerintahan terdiri atas:

- a) Subbagian Dekonsentrasi, Tugas Pembantuan, dan Kapasitas Daerah;
- b) Subbagian Tata Usaha; dan
- c) Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana.

Mengingat bahwa Biro Pemerintahan juga memiliki tugas dalam bidang pengaduan maka terdapat kelompok Pengaduan yang bertujuan untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam hal ini, Biro Pemerintahan bertanggung jawab untuk memantau penyelesaian aduan dari masyarakat melalui tahapan Validasi, yaitu berupa pengecekan hasil tindak lanjut petugas atas pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan. Selain itu, berdasarkan SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022 Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* telah menetapkan Biro pemerintahan sebagai penanggung jawab kanal pengaduan pendopo Balaikota.

Adapun tugas Biro Pemerintahan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan yaitu sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti pengaduan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya;
2. Melakukan validasi terhadap pengaduan masyarakat yang memanfaatkan fitur ticketing “Pindah Kelurahan dan Salah Koordinasi”
3. Mengoordinasikan fasilitasi pengaduan masyarakat yang merupakan kewenangan pemerintah pusat maupun swasta;

4. Melakukan verifikasi dan validasi baik secara administrasi dan/atau lapangan yang telah ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah;
5. Membuat rekapitulasi tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah ditolak sebanyak dua kali dan melaporkan kepada Inspektorat setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.4 Tenaga Ahli Fasilitator

Tenaga Ahli Fasilitator yang berada di Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta merupakan pegawai Non-PNS yang diangkat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kedudukan Tenaga Ahli Fasilitator yang dimiliki Biro Pemerintahan ialah untuk membantu kelompok pengaduan dalam menjalankan tugasnya dalam pengoordinasian dan perumusan kebijakan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan dan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan, dimana pelaksanaan pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM). Adapun ruang lingkup pekerjaan Tenaga Ahli Fasilitator, diantaranya yaitu:

- a. Melakukan verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dengan memperhatikan foto, lokasi dan penjelasan hasil tindak lanjut pengaduan yang disesuaikan dengan laporan pengaduan serta kriteria ketuntasan yang telah ditentukan.

- b. Membuat laporan melalui kanal-kanal pengaduan resmi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta apabila dalam pelaksanaan verifikasi lapangan ditemukan permasalahan lain yang perlu dilakukan penanganan dan tindak lanjut oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah terkait.
- c. Melakukan pemeriksaan terhadap laporan pengaduan pada fitur *ticketing* “Pindah Kelurahan, Pindah SKPD dan salah Koordinasi”.
- d. Membuat laporan rekapitulasi hasil verifikasi pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dan hasil pemeriksaan terhadap laporan pengaduan pada fitur *ticketing* “Pindah Kelurahan, Pindah SKPD dan Salah Koordinasi”.
- e. Memetakan permasalahan dalam pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja untuk dikoordinasikan dengan tim teknis.
- f. Membuat paparan dalam bentuk dokumen atau presentasi sesuai dengan kebutuhan.
- g. Membuat analisis dan rekomendasi terhadap upaya perbaikan dan penyelesaian pengaduan masyarakat melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) berdasarkan hasil pelaksanaan tugas.

2.3 Pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM)

Cepat Respon Masyarakat (CRM) merupakan sarana pengaduan masyarakat yang dibangun oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sejak tahun 2016. Pembentukan Cepat Respon Masyarakat (CRM) telah diatur melalui Peraturan Gubernur Nomor

128 Tahun 2017. Cepat Respon Masyarakat (CRM) terdiri dari 13 kanal pengaduan resmi yang terbagi dalam 4 kategori utama sebagai wadah bagi masyarakat untuk melaporkan berbagai masalah di DKI Jakarta. Adapun 13 kanal pengaduan yang dimaksud terdiri atas:

1. Kanal Tatap Muka; disediakan untuk masyarakat yang ingin bertemu langsung dengan petugas atau masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses kanal pengaduan lain. Contohnya: Pendopo Balai Kota, Kantor Walikota, Kantor Inspektorat, Kantor Kecamatan, dan Kantor Kelurahan. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait bantuan sosial, pertanahan/kewilayahan, dan hunian apartemen/rusun, serta pekerja penanganan prasaranan dan sarana umum kelurahan.
2. Kanal Aplikasi; berupa aplikasi ponsel untuk berbagai macam kebutuhan warga Jakarta yang dilengkapi fitur pendukung. Contohnya: Aplikasi JAKI. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait sampah, pohon, jalan, dan jaringan listrik.
3. Kanal Media Sosial; merupakan kanal yang memudahkan pelaporan dari mana saja dan kapan saja melalui media social. Contohnya: twitter @DKI JAKARTA, Facebook Pemprov DKI Jakarta, dan Media Sosial Gubernur/Wakil Gubernur. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait sampah, pohon, jalan berlubang, dan KJP.
4. Kanal Surat Elektronik; merupakan kanal integrasi pelaporan warga dengan menggunakan pesan ataupun surat secara daring melalui berbagai media. Contohnya: email dki@jakarta.go.id, SMS/WhatsApp 08111272206,

LAPOR 1708, dan Aspirasi Publik Media Massa. Kategori laporan aduan terbanyak ialah terkait gangguan ketentraman dan ketertiban, pelayanan transportasi publik, dan fasilitas umum.

Cepat Respon Masyarakat (CRM) menjadi jembatan pengaduan antara masyarakat dan pemerintah dalam menyelesaikan segala masalah non-darurat yang ada di DKI Jakarta. Selayaknya sebuah sistem, Cepat Respon Masyarakat (CRM) memiliki alur kerja tersendiri yaitu data mengenai permasalahan non-darurat yang ditemukan masyarakat masuk melalui kanal pengaduan resmi yang saat ini berjumlah 13 kanal. Selanjutnya, dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, laporan tersebut diintegrasikan kemudian disampaikan kepada Perangkat Daerah terkait. Proses sederhana seperti ini membuat waktu koordinasi dan penyelesaian pengaduan menjadi lebih efisien dengan hasil yang efektif.

Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta merupakan verifikator hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang masuk dalam Cepat Respon Masyarakat (CRM). Dalam kaitannya dengan Tenaga Ahli Fasilitator yang dimaksud dalam penelitian ini, mereka diberikan media kerja berupa Aplikasi CRM Petugas yang merupakan aplikasi khusus petugas untuk menindaklanjuti laporan masyarakat. Melalui aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat koordinasi dan penyelesaian laporan.