

BAB II

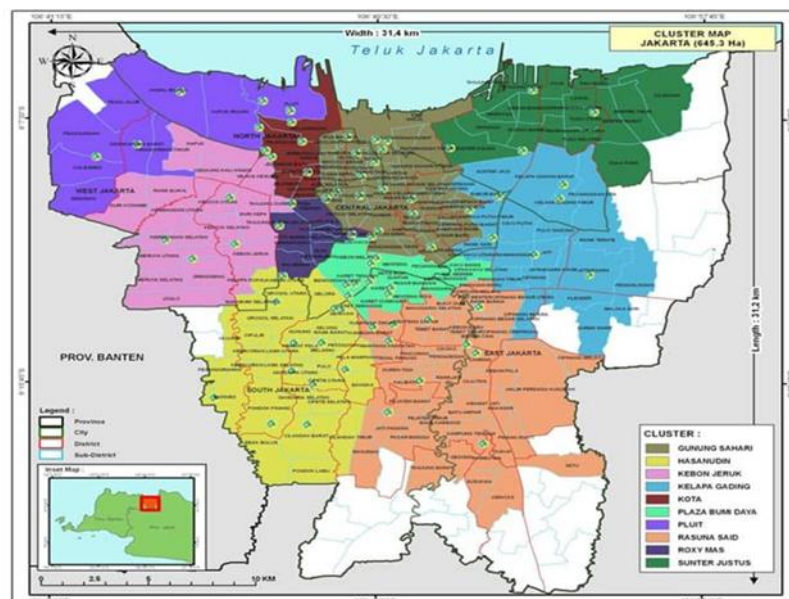
GAMBARAN UMUM

2.1. Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

2.1.1. Kondisi Geografis Provinsi DKI Jakarta

Ketinggian rata-rata Provinsi DKI Jakarta adalah 7 meter di atas permukaan laut, menempatkannya di wilayah dataran rendah. Secara astronomis, koordinat Provinsi DKI Jakarta adalah $60^{\circ} 8'$ Lintang Selatan dan $106^{\circ} 48'$ Bujur Timur. Luas wilayah Provinsi DKI Jakarta adalah 6.977,5 km² dengan luas wilayah daratan 662,33 km² dan luas wilayah perairan 662,33 km².

Gambar 2. 1 Peta Provinsi DKI Jakarta



Sumber: Jakarta.go.id

Membentang sepanjang 35 km dari barat ke timur, Laut Jawa adalah batas utara Provinsi DKI Jakarta. Berbatasan dengan Provinsi Jawa Barat di sebelah selatan dan timur, serta Provinsi Banten di sebelah barat. Sekitar 27 sungai, kanal, dan saluran digunakan oleh masyarakat, pemerintah, dan perikanan untuk

perdagangan perkotaan, air minum, dan perikanan. Sedikitnya 110 pulau terdistribusikan di Kepulauan Seribu di DKI Jakarta.

2.1.2. Jumlah Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta

Secara administratif, Provinsi DKI Jakarta dibagi menjadi lima kota: Kabupaten Kepulauan Seribu, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Utara, dan Jakarta Timur. Jumlah kecamatan dan kelurahan di DKI Jakarta, beserta masing-masing wilayah Kabupaten/Kota, yakni:

Tabel 2. 1 Luas Wilayah, Jumlah Kecamatan, dan Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta

No.	Kota/Kab Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah	
			Kecamatan	Kelurahan
1.	Jakarta Selatan	141,27	10	65
2.	Jakarta Timur	188,03	10	65
3.	Jakarta Pusat	48,13	8	44
4.	Jakarta Barat	129,54	8	56
5.	Jakarta Utara	146,66	6	31
6.	Kep. Seribu	8,70	2	6
	Jumlah	662,33	44	267

Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta dalam Angka 2023

Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi lima wilayah kotamadya dan satu kabupaten, seperti yang terlihat pada tabel tersebut. Kota Jakarta Timur merupakan wilayah administrasi paling luas di provinsi ini dan Kepulauan Seribu menjadi wilayah dengan luas terkecil.

2.2. Pemerintahan Provinsi 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. Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta

Biro Pemerintahan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretariat Provinsi DKI Jakarta. Biro Pemerintahan dipimpin oleh Kepala Biro Pemerintahan. Tugas dan fungsi Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta tercantum dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Biro Pemerintahan mempunyai tugas mengoordinasikan, merumuskan dan menyusun kebijakan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan, dan pengoordinasian pelaksanaan tugas PD penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketenteraman, 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.

Fungsi Biro Pemerintahan disebutkan dalam peraturan yang sama yaitu Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022, yang memaparkan fungsi Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dengan lengkap, sebagai berikut:

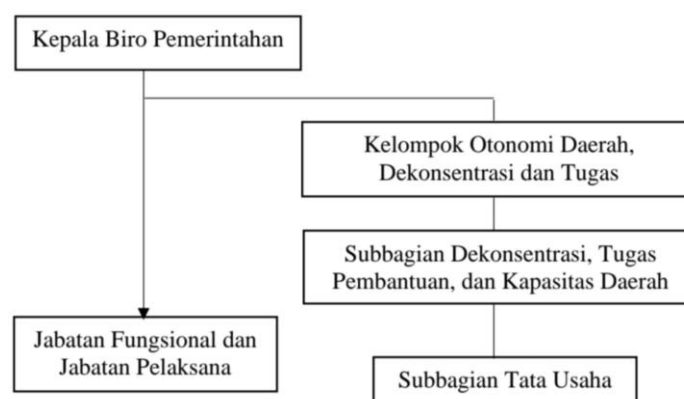
- a) Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, Rencana Kerja dan Anggaran Sekretariat Daerah sesuai lingkup tugas dan fungsinya;
- b) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Sekretariat Daerah sesuai lingkup tugas dan fungsinya;

- c) Pengoordinasian, perumusan, dan penyusunan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang ketenteraman, 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 ketenteraman, 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 ketenteraman, 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 ketenteraman, 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.

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Biro Pemerintahan



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

Gambar 2.2 di atas menunjukkan susunan organisasi Biro Pemerintahan, yang terdiri atas: a. Subbagian Dekonsentrasi, Tugas Pembantuan, dan Kapasitas Daerah; b. Subbagian Tata Usaha; dan c. Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana.

Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta memiliki tugas tersendiri dalam penanganan pengaduan masyarakat. Biro Pemerintahan bertanggung jawab dalam memantau hasil tindak lanjut dari aduan yang diberikan oleh masyarakat melalui tahapan Validasi. Pelaksanaan validasi penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Biro Pemerintahan tercangkup dalam 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*. Tugas Biro Pemerintahan dalam penanganan pengaduan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022, 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 dan memfasilitasi 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, verifikasi sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. Verifikasi administrasi yaitu melakukan validasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan memperhatikan foto dan deskripsi hasil tindak lanjut aduan sesuai disesuaikan dengan aduan berdasarkan hasil verifikasi lapangan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan;

- b. Verifikasi lapangan yaitu melakukan pengecekan lapangan terhadap hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang tidak sesuai berdasarkan hasil verifikasi administrasi.
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.

2.2.3. Tenaga Ahli Fasilitator

Tenaga ahli fasilitator dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui Cepat Respon Masyarakat ditempatkan di Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta. Tenaga ahli fasilitator merupakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja atau PPPK, yang dipekerjakan oleh Biro Pemerintahan melalui mekanisme belanja jasa yang biayanya ditanggungkan pada APBD Provinsi DKI Jakarta. Tenaga ahli fasilitator yang dipekerjakan oleh Biro Pemerintahan berjumlah 50 orang yang memiliki kedudukan dalam membantu kelompok pengaduan dalam pemantauan dan pengorganisasian pelaksanaan penanganan pengaduan oleh Perangkat Daerah, membantu evaluasi pelaksanaan kebijakan dan perumusan kebijakan mengenai penanganan pengaduan, dan melaksanakan pemantauan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi Cepat Respon Masyarakat. Ruang lingkup pekerjaan Tenaga ahli fasilitator diantaranya, yaitu

- a) Melakukan verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan atas hasil tindak lanjut pengaduan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dengan memperhatikan foto, lokasi dan deskripsi

hasil tindak lanjut pengaduan yang disesuaikan dengan laporan pengaduan dan kriteria penuntasan yang telah ditentukan.

- b) Memberikan laporan kembali kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah apabila pada verifikasi lapangan ditemukan permasalahan lain atau ketidaksesuaian untuk ditindak kembali oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah.
- c) Membuat laporan rekapitulasi hasil verifikasi pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja dan hasil pemeriksaan laporan pengaduan pada fitur *ticketing* “Pindah Kelurahan, Pindah SKPD dan Salah Koordinasi.”
- d) Melakukan pemetaan permasalahan dalam pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja dan dikoordinasikan dengan tim teknis.
- e) Membuat paparan dalam bentuk dokumen atau presentasi sesuai dengan kebutuhan.
- f) Membuat analisis dan rekomendasi sebagai upaya perbaikan pengaduan masyarakat melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) berdasarkan hasil pelaksanaan tugas.

2.3. Pengaduan Cepat Respon Masyarakat

Cepat Respon Masyarakat (CRM) merupakan sarana pengaduan masyarakat terintegrasi Provinsi DKI Jakarta. Sarana pengaduan masyarakat ini dibentuk pada tahun 2016, yang kemudian diintegrasikan dalam bentuk aplikasi CRM melalui Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 yang mewajibkan

penggunaan aplikasi CRM kepada seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Kanal aduan masyarakat yang disediakan oleh sistem Cepat Respon Masyarakat terbagi dalam 4 kategori utama sebagai wadah bagi masyarakat untuk melaporkan berbagai permasalahan di DKI Jakarta. Adapun kategori tersebut sebagai berikut:

1. Saluran Tatap Muka: Kanal pengaduan yang dilakukan dengan bertemu secara langsung dengan petugas pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses kanal pengaduan lain. Contohnya: Kantor Camat, Kantor Walikota, Kantor Kelurahan, Kantor Inspektorat, dan Pendopo Balai Kota.
2. Saluran Aplikasi: Sarana pengaduan melalui aplikasi yang juga menyediakan berbagai fitur pendukung yang dibutuhkan oleh warga Jakarta. Contohnya: Aplikasi JAKI.
3. Saluran Media Sosial: Kanal pelaporan melalui akun sosial media warga. Contohnya: twitter @DKIJakarta, Facebook Pemprov DKI Jakarta, Media sosial gubernur/wakil gubernur.
4. Saluran Surat Elektronik; Kanal pelaporan warga dengan cara pengiriman pesan ataupun surat secara daring melalui berbagai media. Contohnya: email dkijakarta.go.id, LAPOR 1708, SMS/WhatsApp 08111272206, dan Aspirasi Publik Media Massa.

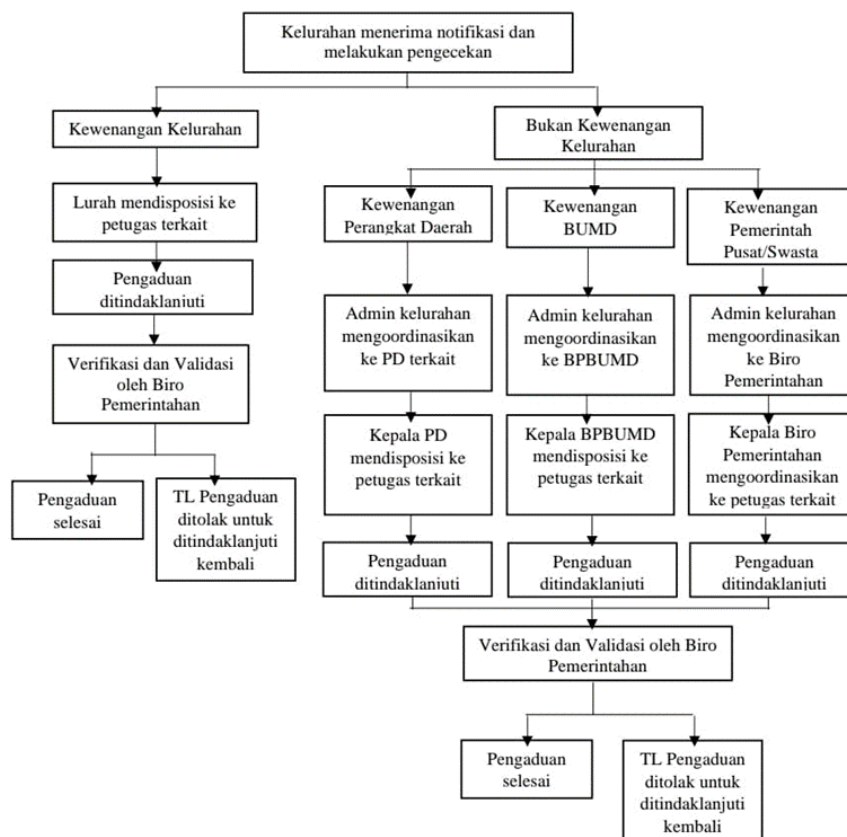
Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Cepat Respon Masyarakat diatur dalam Keputusan Sekretaris Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen*

Relation Management. Keputusan tersebut menjelaskan alur tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM dibedakan berdasarkan pengaduan berbasis lokasi (*geo-tagging*) dan pengaduan tidak berbasis lokasi (*non geo-tagging*), sebagai berikut:

1. Pengaduan berbasis lokasi (*geo-tagging*)

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan platform pengaduan resmi milik Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi yang secara otomatis langsung menintegrasikan semua pengaduan masyarakat yang masuk dengan aplikasi CRM pada akun kelurahan. Adapun alur tindak lanjut pengaduan sebagai berikut.

Gambar 2. 3 Alur Tindak Lanjut Pengaduan CRM Berbasis Lokasi

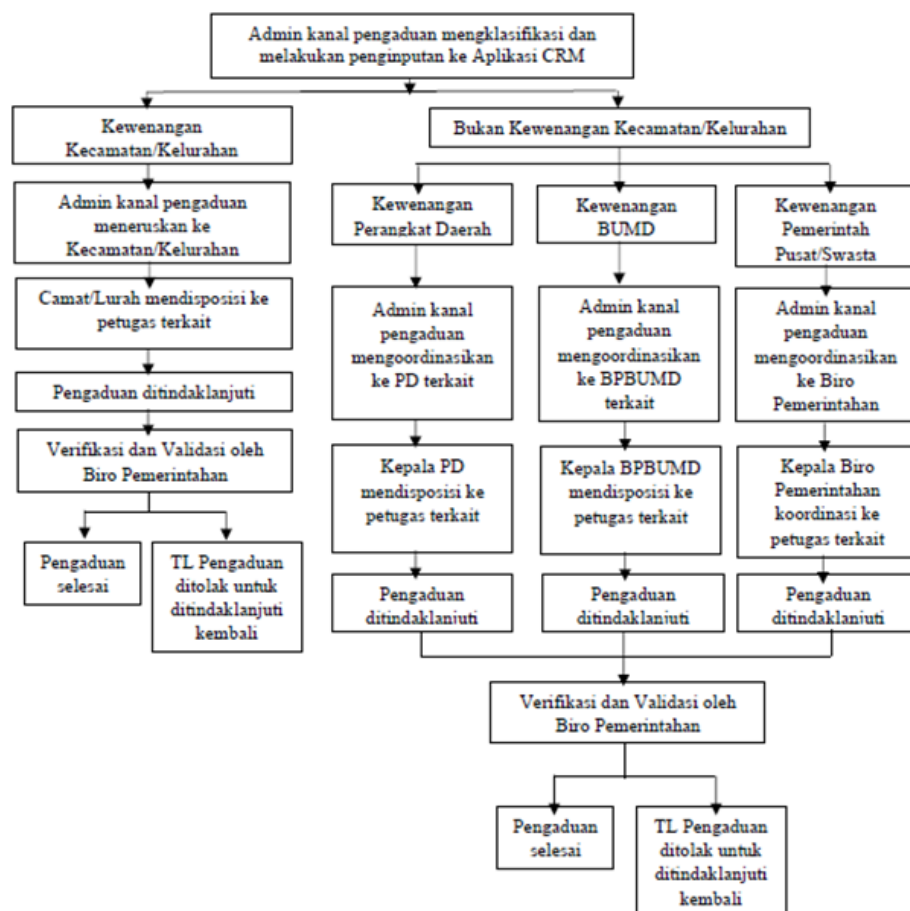


Sumber: Keputusan Sekretaris Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 99 Tahun 2022

2. Pengaduan tidak berbasis lokasi (*non geo-tagging*)

- a. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah yang tidak dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (*non geo-tagging*) antara lain: Twitter @dkijakarta, Faccbook Pemprov DKI. Jakarta, Surat Elektronik/F Email dki@jakarta.go.id, Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur, SMS 0811272206, Pendopo Balaikota, Kantor Walikota, Kantor Camat, Kantor Lurah, Aspirasi Publik Media Massa dan LAPOR 1908 dengan alur tindak lanjut pengaduan sebagai berikut.

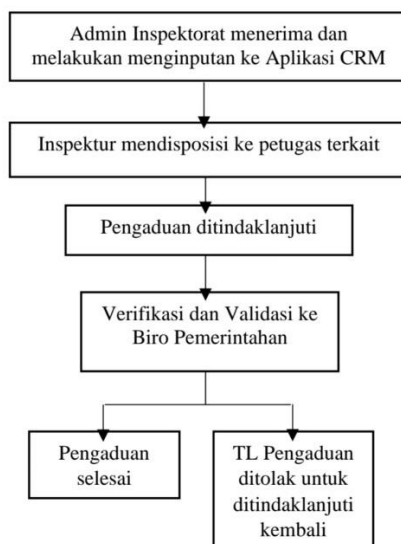
Gambar 2. 4 Alur Tindak Lanjut Pengaduan CRM Tidak Berbasis Lokasi



Sumber: Keputusan Sekretaris Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 99 Tahun 2022

b. Alur tindak lanjut pengaduan Kanal Inspektorat

Gambar 2. 5 Alur tindak lanjut pengaduan Kanal Inspektorat



Sumber: Keputusan Sekretaris Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 99 Tahun 2022

Keputusan Sekretaris Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*, juga memaparkan mekanisme tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi CRM sebagai berikut:

1. Administrator PD/UKPD/BUMD memiliki waktu paling lama 6 (enam) jam untuk melakukan respons dan/atau pengecekan laporan aduan dengan cara menekan tombol 'Proses' dan/atau 'Disposisi' untuk menindaklanjuti pengaduan dan/atau mengoordinasikan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya dengan menggunakan fitur *ticketing*;

2. Dalam hal mengoordinasikan pengaduan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah melalui fitur *ticketing*, setiap Administrator PD/UKPD/BUMD harus memastikan detail permasalahan pengaduan (tidak hanya melihat kategori pengaduan tetapi juga memperhatikan foto, lokasi, deskripsi pengaduan dan/atau berkoordinasi dengan admin penanggung jawab kanal jika diperlukan);
3. Perangkat Daerah yang mendapatkan koordinasi pengaduan dari administrator PD/UKPD/BUMD namun dinilai bukan kewenangannya dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pindah SKPD dan/atau Salah Koordinasi' pada Aplikasi CRM dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan memutuskan Perangkat Daerah mana yang harus menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam waktu paling lambat 3 x 24 jam;
4. Kelurahan yang menerima pengaduan berbasis lokasi namun bukan berada di wilayahnya dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pindah Kelurahan' pada Aplikasi CRM dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan melakukan validasi atas *ticketing* dimaksud dalam waktu paling lambat 3 x 24 jam;
5. Kelurahan dan/atau Perangkat Daerah yang menerima pengaduan yang tidak jelas (gambar dan/atau deskripsi pengaduan tidak jelas) dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Laporan Tidak Jelas' pada Aplikasi CRM dan penanggung jawab kanal akan melakukan pengecekan kepada pelapor dengan batas waktu paling lama 1 x 24 Jam;

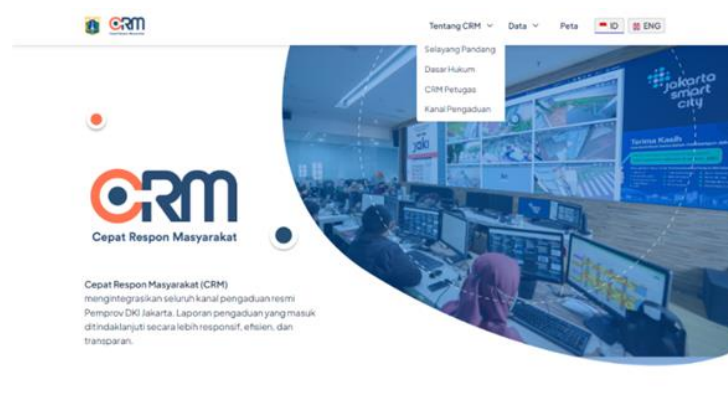
6. Kelurahan dan/atau Perangkat Daerah yang menerima laporan pengaduan yang tidak ditemukan baik dari sisi lokasi dan/atau tidak ditemukan keluhannya dapat memanfaatkan fitur ticketing 'Laporan Tidak Ditemukan pada Aplikasi CRM dan penanggung jawab kanal akan melakukan pengecekan kepada pelapor dalam waktu paling lambat 1 x 24 jam;
7. Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dapat menggunakan fitur 'Estimasi Waktu Selesai' untuk memperpanjang batas waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan yang disesuaikan dengan tingkat kesulitan pengaduan dan/atau kesiapan anggaran serta sumber daya lainnya;
8. Terhadap laporan pada fitur *ticketing* yang disetujui maka penilaiannya dihitung sejak laporan masuk dan/atau diterima oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sedangkan untuk laporan pada fitur *ticketing* yang ditolak maka penilaiannya dihitung sejak laporan pertama kali diterima oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah;
9. Pengaduan yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah akan dilakukan verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan sebelum dilakukan validasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dengan memperhatikan foto, lokasi dan deskripsi hasil tindak lanjut yang disesuaikan dengan laporan pengaduan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan dengan batas waktu pelaksanaan verifikasi dan validasi paling lama 3x24 Jam;
10. Terhadap tindak lanjut laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah/ Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang tidak sesuai, maka laporan "ditolak" dan

dikembalikan pada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang menyelesaikan laporan pengaduan tersebut, dengan perhitungan capaian tindak lanjut dihitung sejak laporan pengaduan pertama kali diterima oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah;

11. Terhadap tindak lanjut pengaduan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah lebih dari 3 x 24 jam belum dilakukan verifikasi dan validasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta maka hasil tindak lanjut pengaduan tersebut otomatis dinyatakan selesai melalui Aplikasi CRM;
12. Terhadap tindak lanjut laporan pengaduan yang telah ditolak sebanyak 2 (kali) oleh Biro Pemerintahan akan dilaporkan setiap bulannya kepada Inspektorat untuk dilakukan pembinaan sejalan dengan prosedur yang ada dan memaparkan catatan hasil pembinaan pada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta selaku Penanggung jawab Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM;

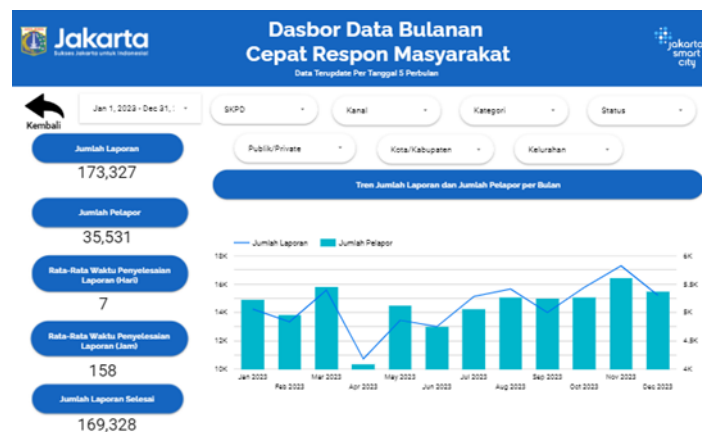
Sebagai program pemerintah dalam pemberian pelayanan publik berupa layanan pengaduan masyarakat, Cepat Respon Masyarakat berjalan secara terbuka dan/atau publik. Penanganan pengaduan melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) dapat dilihat secara umum oleh publik melalui website <https://crm.jakarta.go.id/>. Dalam situs itu, tersedia informasi yang dapat diakses oleh publik berkenaan seputar pembentukan program CRM, dasar hukum pelaksanaan CRM, dan data laporan penyelesaian aduan yang dilakukan oleh petugas CRM yang bisa diketahui melalui gambar di bawah ini.

Gambar 2. 6 Tampilan Laman Depan Website CRM



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

Gambar 2. 7 Tampilan Laman CRM Laporan Data Bulanan



Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/data-bulanan>

Gambar 2.6 dan Gambar 2.7 menunjukkan tampilan dari *website* CRM. Pada laman CRM terdapat bagian mengenai pembentukan program CRM dan dasar hukum dari pelaksanaan program CRM. Selain itu, pada laman data bulanan masyarakat dapat melihat informasi mengenai jumlah laporan aduan dan jumlah pelapor yang diterima oleh CRM setiap bulannya. Informasi tersebut juga dapat dilihat oleh publik berdasarkan kategori jenis aduan dan status penyelesaian laporan.