

LAPORAN PENGADUAN YANG DILAPORKAN OLEH MASYARAKAT MELALUI KANAL CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2023

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki Sistem Cepat Respon Masyarakat yang terdiri dari 13 (tiga belas) kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah dengan rincian sebagai berikut.

1. JAKI (Jakarta Kini);
2. Twitter @dkijakarta;
3. Facebook Pemprov DKI Jakarta;
4. Surat Elektronik/Email dkijakarta@jakarta.go.id;
5. Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur;
6. SMS 0811272206;
7. Pendopo Balaikota;
8. Kantor Inspektorat;
9. Kantor Walikota;
10. Kantor Camat;
11. Kantor Lurah;
12. Aspirasi Publik Media Massa; dan
13. LAPOR 1708.

Pengaduan masyarakat yang masuk dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat diintegrasikan dalam Aplikasi *Citizen Relation Management* untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah yang dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (geo-tagging) secara otomatis semua pengaduan masyarakat akan langsung masuk ke aplikasi CRM Kelurahan.

CRM merupakan pemanfaatan teknologi yang memiliki alur kerja tersendiri. Dalam CRM, data mengenai permasalahan non-darurat yang ditemukan di dalam lingkungan masyarakat, masuk melalui kanal pengaduan masyarakat Jakarta. Laporan tersebut selanjutnya diintegrasikan melalui *Citizen Relation Management* untuk selanjutnya disampaikan kepada kelurahan maupun dinas terkait. Proses ini membuat waktu koordinasi dan penyelesaian masalah menjadi lebih efisien dengan hasil yang efektif. Proses tindak lanjut mengenai laporan akan disampaikan dan dapat dipantau secara *real time* oleh masyarakat yang mengadukan. Hal ini sebagai bukti transparansi Organisasi Perangkat Daerah (ODP) Jakarta dalam menyelesaikan laporan melalui sistem pelacakan di kanal pengaduan warga. Alamat link CRM untuk petugas OPD adalah <https://crm.jakarta.go.id/petugas/login>.

Adapun pedoman petugas dalam merespon pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal CRM adalah Surat Keputusan Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management.

Pada tahun 2023 terdapat sebanyak **466 respon** masyarakat yang masuk ke CRM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Provinsi DKI Jakarta. Adapun rincian respon pengaduan masyarakat terlihat pada tabel dan diagram sebagai berikut.

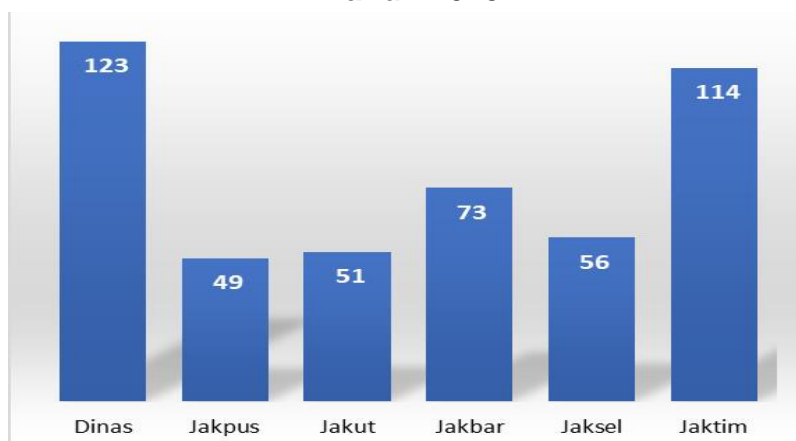
Tabel 2.1.
Rekapitulasi Pengaduan CRM Berdasarkan Wilayah Tindak Lanjut Tahun 2023

Wilayah Tindak Lanjut	Total
Dinas Provinsi	123
Jakarta Pusat	49
Jakarta Utara	51
Jakarta Barat	73
Jakarta Selatan	56
Jakarta Timur	114
Grand Total	466

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

Dari Tabel 2.1. dapat dilihat bahwa pengaduan terbanyak selama tahun 2023 yang masuk melalui kanal CRM telah ditindaklanjuti di level **Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta** sebanyak **123 pengaduan**, selanjutnya **114 pengaduan** ditindaklanjuti di level **Suku Dinas Dukcapil Jakarta Timur**.

Gambar 2.a.
Pengaduan CRM Berdasarkan Wilayah Tindak Lanjut Tahun 2023



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

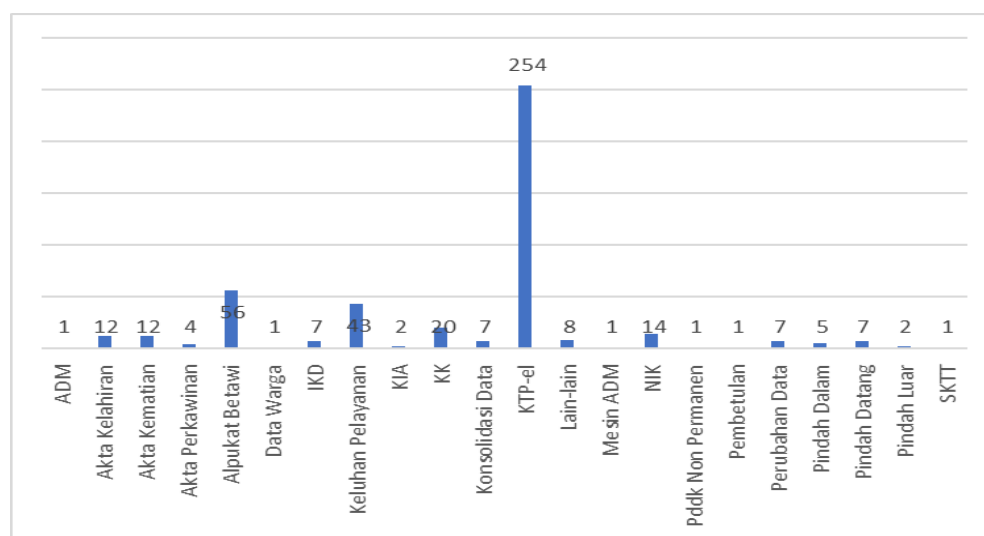
Tabel 2.2.
Rekapitulasi Pengaduan CRM
Berdasarkan Wilayah Tindak Lanjut dan Bulan Pengaduan
Tahun 2023

Wilayah Tindak Lanjut	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Total
Dinas	17	14	12	13	9	10	9	12	10	5	4	8	123
Jakpus	2		4	1	11	5	8	3	9	5	1		49
Jakut	8	4	5	1	10	2	6	3	2	2	2	6	51
Jakbar	5	6	12	3	15	5	6	12	4	2	1	2	73
Jaksel	4	3	5	2	6	2	7	9	4	2	6	6	56
Jaktim	11	4	16	5	23	10	11	11	7	5	8	3	114
Grand Total	47	31	54	25	74	34	47	50	36	21	22	25	466

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

Dari Tabel 2.2. dapat dilihat bahwa pengaduan terbanyak selama tahun 2023 yang masuk melalui kanal CRM ada di **bulan Mei 2023, yaitu sebanyak 74 pengaduan**, selanjutnya di bulan **Maret 2023 sebanyak 54 pengaduan**.

Gambar 2.b.
Rekapitulasi Pengaduan CRM Berdasarkan Kategori Permasalahan
Tahun 2023



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

Dari Gambar 2.b. dapat dilihat bahwa pengaduan terbanyak selama tahun 2023 yang masuk melalui kanal CRM adalah terkait **KTP elektronik**, yaitu sebanyak **254 pengaduan**, selanjutnya tentang **Alpukat Betawi (56 pengaduan)** dan **keluhan pelayanan (48 pengaduan)**. Banyaknya pengaduan terkait KTP-el karena memang pengadaan blangko KTP-el saat ini sangat terbatas, sehingga banyak warga yang mengeluh dan melakukan pengaduan di beberapa kanal, salah satunya lewat CRM ini, di mana kewenangan pengadaan blangko KTP-el adalah di Kementerian Dalam Negeri.

Tabel 2.3.
Rekapitulasi Pengaduan CRM
Berdasarkan Kategori dan Wilayah Tindak Lanjut
Tahun 2023

Kategori	Dinas	Jakpus	Jakut	Jakbar	Jaksel	Jaktim	Total
ADM	1						1
Akta Kelahiran	6	2			3	1	12
Akta Kematian	5	1	1	1	3	1	12
Akta Perkawinan	3	1					4
Alpukat Betawi	29	1		11	5	10	56
Data Warga	1						1
IKD	4	1			1	1	7
Keluhan Pelayanan	3	6	4	10	7	13	43
KIA					2		2
KK	7		2	2	2	7	20
Konsolidasi Data	5					2	7
KTP-el	39	30	39	49	31	66	254
Lain-lain	4	1	2			1	8
Mesin ADM	1						1
NIK	4	4	3		1	2	14
Pddk Non Permanen	1						1
Pembetulan						1	1
Perubahan Data	4	1				2	7
Pindah Dalam	3					2	5
Pindah Datang	1	1			1	4	7
Pindah Luar	1					1	2
SKTT	1						1
Grand Total	123	49	51	73	56	114	466

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

Dari Tabel 2.3. dapat dilihat bahwa pengaduan terbanyak yang masuk ke kanal CRM selama tahun 2023 berdasarkan kategori pengaduan dan wilayah tindak lanjut adalah terkait **KTP elektronik sebanyak 254 pengaduan**, dan **66 pengaduan yang telah direspon oleh Sudin Dukcapil Jakarta Timur**, **49 pengaduan yang telah direspon oleh Sudin Dukcapil Jakarta Barat** dan **39 pengaduan yang telah direspon oleh Dinas dan Sudin Dukcapil Jakarta Utara**.

Selanjutnya hasil pengolahan pengaduan di kanal CRM berdasarkan kategori dan rincian pengaduan disajikan dalam Tabel 2.4. Bahwa pengaduan terbanyak dengan kategori KTP elektronik adalah dikarenakan keterbatasan stok blangko.

Tabel 2.4.
Rekapitulasi Pengaduan CRM Berdasarkan Kategori dan Rincian Pengaduan
Tahun 2023

Kategori Pengaduan	Rincian Pengaduan
KTP-el (254)	Blangko terbatas Keluhan terkait pelayanan pencetakan KTP-el Cetak KTP-el karena hilang/rusak Informasi persyaratan pembuatan KTP-el Perbedaan nama di KTP-el dan KK Konsolidasi data
Alpukat Betawi (56)	Keluhan terkait tindak lanjut layanan lewat Alpukat Betawi Informasi persyaratan layanan di Alpukat (pindah, akta kelahiran, KIA, KTP-el) Akun Alpukat tidak aktif NIK tidak aktif di Alpukat Lamanya waktu penyelesaian dokumen (legalisir, keabsahan)
Keluhan Pelayanan (43)	Keluhan terkait sikap petugas Pelayanan berbelit/dipersulit Pelayanan dokumen tidak sesuai prosedur Permasalahan jaringan Adanya pungli Lamanya waktu penyelesaian dokumen Keluhan jam pelayanan tidak sesuai Loker layanan kurang nyaman
Kartu Keluarga (20)	Informasi layanan pembuatan dokumen Sulitnya layanan pembuatan/perubahan/pecah KK Perbedaan data di KK dan KTP-el Penggunaan alamat yang bukan miliknya
NIK (14)	NIK tidak terdaftar di layanan publik WA Djawara tidak aktif

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

Selanjutnya adalah laporan pengaduan CRM terbanyak berdasarkan di Kelurahan di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Bahwa kelurahan terbanyak yang mendapat pengaduan adalah **Kelurahan Gambir (20 pengaduan)**, **Kelurahan Penggilingan (11 pengaduan)** dan selanjutnya **Kelurahan Lenteng Agung, Kelurahan Tengah, Kelurahan Cideng, Kelurahan Pondok Bambu, Kelurahan Semper Barat, dan Kelurahan Jatinegara, yang masing-masing sebanyak 7 pengaduan.** Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.5. berikut.

Tabel 2.5.
Rekapitulasi Laporan Pengaduan CRM
Berdasarkan Kecamatan/Kelurahan Pelapor Terbanyak
Tahun 2023

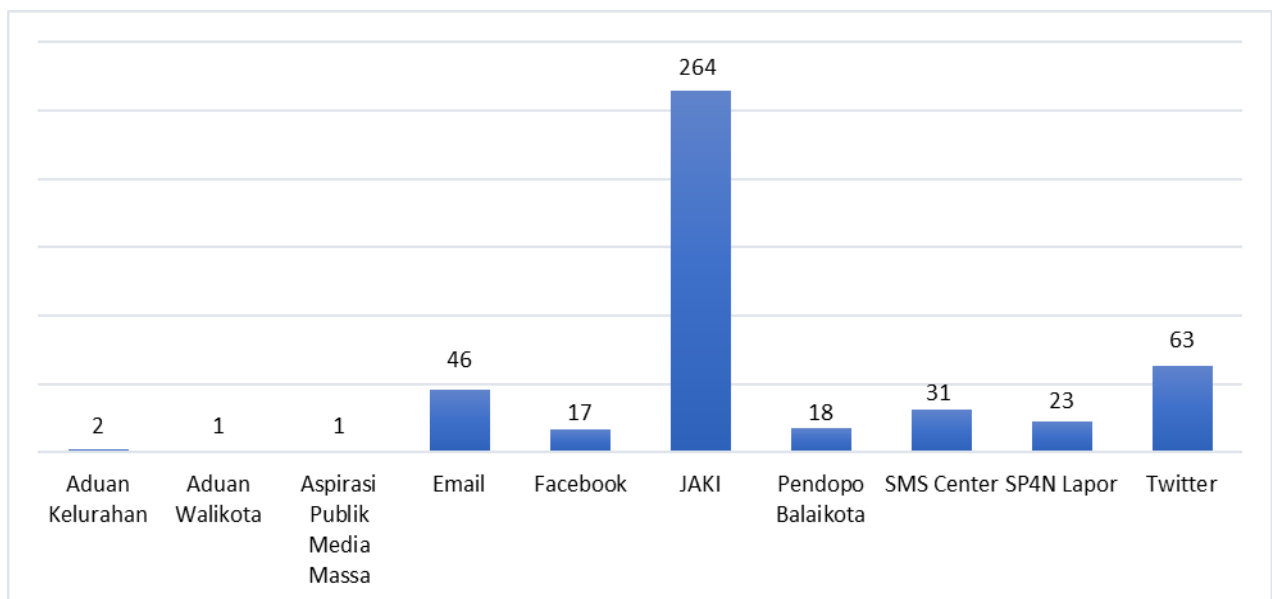
Kota/Kab	Kecamatan	Kelurahan	Jumlah Pelapor	Rincian Masalah
Jakarta Pusat	Gambir	Gambir	20	Keluhan terkait pembuatan akta kelahiran di Alpukat Keluhan terkait pembuatan KTP-el Perubahan Data Informasi layanan
Jakarta Timur	Cakung	Penggilingan	11	Keluhan terkait ketersediaan blangko KTP-el Keluhan terkait sikap/pelayanan petugas Keluhan pembuatan KIA
Jakarta Selatan	Jagakasa	Lenteng Agung	7	Informasi layanan dokumen kependudukan Akun Alpukat Betawi tidak aktif Keluhan terkait layanan pembuatan KTP-el NIK tidak aktif
Jakarta Timur	Kramat Jati	Tengah	7	Informasi pembuatan KTP-el Keluhan pembuatan KTP-el Jam layanan Rabu Petang tidak sesuai Keluhan pembuatan akta kelahiran
Jakarta Pusat	Gambir	Cideng	7	Keluhan pembuatan KTP-el Website Alpukat Betawi error Informasi layanan dokumen kependudukan
Jakarta Timur	Duren Sawit	Pondok Bambu	7	Keluhan terkait pembuatan KTP-el Informasi layanan dokumen kependudukan Keluhan terkait layanan KK (legalisat, keabsahan)
Jakarta Utara	Cilincing	Semper Barat	7	Keluhan terkait pembuatan KTP-el Informasi layanan dokumen kependudukan
Jakarta Timur	Cakung	Jatinegara	7	Keluhan terkait pembuatan KTP-el Informasi layanan dokumen kependudukan Konsolidasi data
Jakarta TImur	Duren Sawit	Duren Sawit	6	Keluhan pembuatan KTP-el Pelayanan kosong sebelum jam istirahat Keluhan sarpras Informasi layanan
Jakarta Barat	Kebon Jeruk	Duri Kepa	6	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Keluhan mengurus KK yang belum selesai
Jakarta Barat	Palmerah	Palmerah	6	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Pelayanan dipersulit
Jakarta Pusat	Kemayoran	Gunung Sahari Selatan	6	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Keluhan terkait sikap petugas Alpukat Betawi tidak direspon
Jakarta Barat	Kalideres	Semanan	6	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Keluhan terkait Alpukat Betawi
Jakarta Pusat	Kemayoran	Cempaka Baru	6	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Keluhan terkait atitude petugas
Jakarta Barat	Grogol Petamburan	Tomang	6	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Keluhan terkait Alpukat Betawi NIK tidak terbaca di instansi pelayanan publik
Jakarta Pusat	Cempaka Putih	Rawasari	5	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Petugas tidak membuka loket sesuai jam layanan Proses pindah datang tidak sesuai prosedur
Jakarta Barat	Cengkareng	Duri Kosambi	5	Keluhan terkait pindah datang di Alpukat Betawi
Jakarta Pusat	Kemayoran	Harapan Mulia	5	Keluhan terkait penggunaan alamat orang lain Verifikasi barcode ditolak petugas karena penduduk tidak sesuai domisili Petugas tidak mau membantu mengupdate data pendidikan
Jakarta TImur	Jatinegara	Bidara Cina	5	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Ingin memasukan anak ke KK DKI tapi belum mengurus SKPWNl dari luar DKI Bantuan pengecekan ke instansi pelayanan publik

Kota/Kab	Kecamatan	Kelurahan	Jumlah Pelapor	Rincian Masalah
Jakarta Timur	Cakung	Pulogebang	5	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Informasi layanan dokumen kependudukan Pindah datang
Jakarta Selatan	Jagakarsa	Srengseng Sawah	5	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Informasi pembuatan dokumen kependudukan Keluhan terkait pembuatan KK
Jakarta Barat	Kembangan	Kembangan Utara	5	Keluhan terkait pembuatan KTP-el Keluhan terkait layanan pindah datang Loket layanan tidak nyaman
Jakarta Pusat	Senen	Paseban	5	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Informasi layanan kependudukan pindah secara online
Jakarta Selatan	Kebayoran Lama	Cipulir	5	Informasi pelayanan dokumen kependudukan Keluhan pelayanan di kelurahan
Jakarta Barat	Cengkareng	Kapuk	5	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Keluhan terkait layanan pindah datang Keluhan terkait layanan kelurahan
Jakarta Utara	Tanjung Priok	Kebon Bawang	5	Keluhan keterbasan blangko KTP-el Keluhan terkait petugas Kendala jaringan Keluhan pelayanan online

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

Selanjutnya pengaduan yang masuk melalui aplikasi CRM berdasarkan jenis kanal terbanyak adalah berasal dari kanal **JAKI** yaitu sebanyak 264 pengaduan, selanjutnya melalui kanal **Twitter @dkijakarta** yaitu sebanyak 63 pengaduan, selanjutnya melalui kanal **Email dkijakarta@jakarta.go.id** sebanyak 46 pengaduan. Hal tersebut dapat terlihat pada Gambar 2.c berikut.

Gambar 2.c.
Rekapitulasi Pengaduan CRM
Berdasarkan Jenis Kanal Pengaduan
Tahun 2023



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah

Selanjutnya pengaduan yang masuk melalui aplikasi CRM berdasarkan jenis kanal terbanyak dan wilayah tindak lanjut adalah berasal dari kanal JAKI yang telah ditindaklanjuti Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta yaitu sebanyak 64 pengaduan, selanjutnya ditindaklanjuti di wilayah Sudin Dukcapil Jakarta Timur yaitu sebanyak 63 pengaduan, selanjutnya ditindaklanjuti di wilayah Sudin Dukcapil Jakarta Barat yaitu sebanyak 44 pengaduan. Hal tersebut dapat terlihat pada Tabel 2.6. berikut.

Tabel 2.6.
Rekapitulasi Laporan Pengaduan CRM
Berdasarkan Kanal Pengaduan per Wilayah Tindak Lanjut
Tahun 2023

Kanal Pengaduan CRM	Dinas	Jakpus	Jakut	Jakbar	Jaksel	Jaktim	Total
Aduan Kelurahan		2					2
Aduan Walikota						1	1
Aspirasi Publik Media Massa						1	1
Email	11	9	3	8	5	10	46
Facebook	6		2	3	3	3	17
JAKI	64	22	38	44	33	63	264
Pendopo Balaikota	7	1		2	2	6	18
SMS Center	5	6	3	5	3	9	31
SP4N Laporan	8	5	1	3	1	5	23
Twitter	22	4	4	8	9	16	63
Grand Total	123	49	51	73	56	114	466

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Tahun 2023, diolah