

**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 39 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 128 TAHUN 2017  
TENTANG PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka menyesuaikan dengan kondisi saat ini, Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi Citizen Relation Management, perlu disempurnakan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perubahan Atas Peraturan Gubenur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 128 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 72071), diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :
  1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
  3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  6. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  7. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  8. Kabupaten Administrasi adalah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  9. Walikota adalah Walikota Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  10. Bupati adalah Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  11. Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  13. Unit Pelaksana Jakarta Smart City yang selanjutnya disingkat UP JSC adalah Unit Pelaksana Jakarta Smart City Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  14. Kecamatan adalah Kecamatan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  15. Kelurahan adalah Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  16. Camat adalah Kepala Kecamatan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  17. Lurah adalah Kepala Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
  18. Aplikasi Citizen Relation Management yang selanjutnya disebut Aplikasi CRM adalah sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah.
  19. Pengaduan adalah laporan, penyampaian fakta, saran, dan/atau pendapat melalui kanal pengaduan resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
  20. Koordinasi adalah upaya yang dilaksanakan oleh Kepala Wilayah guna mencapai keselarasan, keserasian dan keterpaduan baik perencanaan maupun pelaksanaan tugas serta semua kegiatan instansi vertikal, dan antara instansi vertikal dengan Dinas Daerah agar tercapai hasil guna dan daya guna yang sebesar-besarnya.
  21. Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah adalah kanal pengaduan yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.
2. Ketentuan ayat (3) Pasal 8 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 8

- (1) Pengaduan dari masyarakat ditindaklanjuti oleh Pengguna secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (2) Untuk pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengaduan masyarakat yang disertai fitur titik koordinat (geo-tagging) yang ditindaklanjuti dengan diterima langsung oleh masing-masing Kelurahan untuk kemudian diselesaikan/ditangani sesuai dengan tugas, fungsi dan wilayahnya.
- (3) Untuk pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengaduan masyarakat yang tidak disertai fitur titik koordinat (geo-tagging) yang ditindaklanjuti dengan diterima langsung oleh penanggung jawab kanal pengaduan resmi untuk diselesaikan dan/atau diteruskan kepada SKPD/UKPD dan/atau BUMD sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

3. Ketentuan Pasal 9 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 9

Pengaduan masyarakat yang diterima Kelurahan/SKPD/UKPD dan/atau BUMD bukan merupakan kewenangan sesuai tugas dan fungsi masing-masing dan/atau salah lokasi/lokasi tidak jelas dapat memanfaatkan fitur yang tersedia dalam Aplikasi CRM.

4. Ketentuan Pasal 11 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pembinaan pelaksanaan penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM secara berjenjang.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat Provinsi terdiri dari :
  1. Sekretaris Daerah bertanggung jawab mengoordinasikan pelaksanaan pengaduan masyarakat berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  2. Para Asisten Sekretaris Daerah bertanggung jawab mengoordinasikan dan memonitoring penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat tepat waktu oleh setiap SKPD/UKPD di bawah koordinasinya masing-masing;
  3. Inspektur Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab melakukan pengawasan dan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh SKPD/UKPD dan/atau BUMD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  4. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik bertanggung jawab atas :
    - a. pemeliharaan dan pengembangan aplikasi CRM;
    - b. memberikan dukungan teknis sistem pelaporan; dan
    - c. membuat laporan jumlah pengaduan dan tindak lanjut pengaduannya secara periodik setiap bulan kepada Gubernur.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat Kota/Kabupaten Administrasi, terdiri dari :
  1. Sekretaris Kota/Kabupaten Administrasi bertanggung jawab mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  2. Para Asisten Sekretaris Kota/Kabupaten Administrasi bertanggung jawab mengoordinasikan dan memonitoring penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat tepat waktu oleh setiap SKPD/UKPD di bawah koordinasinya masing-masing;

3. Kepala Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi bertanggung jawab atas :
  - a. memfasilitasi keberlangsungan jaringan; dan
  - b. memberikan dukungan teknis penyelesaian tindak lanjut pengaduan.
  
5. Lampiran I dan Lampiran II diubah, sehingga berbunyi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

Pasal II

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 April 2019

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

ANIES BASWEDAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 18 April 2019

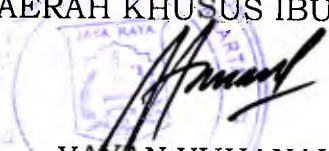
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TAHUN 2019 NOMOR 72013

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

  
YAYAN YUHANAH  
NIP 196508241994032003

Lampiran I : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 39 TAHUN 2019  
Tanggal 9 April 2019

PETUNJUK PELAKSANAAN PENGAJUAN AKUN CITIZEN RELATION  
MANAGEMENT

I. Kota/Kabupaten Administrasi, Kecamatan dan Kelurahan

1. Setiap Kota/Kabupaten Administrasi, Kecamatan dan Kelurahan mendapatkan akun aplikasi CRM dan dapat diperbanyak dengan mengajukan permohonan pembuatan akun.
2. Pembuatan akun baru aplikasi CRM untuk Kota/Kabupaten Administrasi (termasuk Bagian-Bagian Sekretariat Kota/Kabupaten Administrasi), Kecamatan dan Kelurahan dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan resmi secara tertulis kepada UP JSC melalui Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di wilayah masing-masing melampirkan form pengajuan.
3. Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi selanjutnya mengirimkan Format A ke UP JSC melalui surat elektronik dengan alamat : [crm.smartcity@jakarta.go id](mailto:crm.smartcity@jakarta.go.id)
4. UP JSC akan mengirimkan kembali daftar akun yang sudah dibuat, untuk kemudian akan diberikan ke unit pemohon oleh Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi.

II. Dinas/Badan/Inspektorat/Satpol PP

1. Setiap Dinas/Badan/Inspektorat/Satpol PP mendapatkan akun aplikasi CRM dan dapat diperbanyak dengan mengajukan permohonan pembuatan akun.
2. Pembuatan akun baru aplikasi CRM untuk Dinas/Badan/Inspektorat/Satpol PP dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan resmi secara tertulis ke UP JSC melampirkan form pengajuan sebagaimana Format A.
3. Pembuatan akun baru aplikasi CRM untuk UKPD di bawah koordinasi Dinas/Badan/Inspektorat/Satpol PP dilakukan melalui SKPD induk yang akan mengajukan permohonan resmi secara tertulis ke UP JSC melampirkan form pengajuan.
4. UP JSC akan mengirimkan kembali daftar akun yang sudah dibuat, untuk kemudian akan diberikan ke Dinas/Badan/Inspektorat/Satpol PP termasuk juga akun baru yang dimohonkan oleh UKPD teknis di bawah koordinasi masing-masing.

III. Biro-Biro

1. Setiap Biro-Biro Sekretariat Daerah mendapatkan akun aplikasi CRM dan dapat diperbanyak dengan mengajukan permohonan pembuatan akun.
2. Pembuatan akun baru aplikasi CRM untuk Biro-Biro Sekretariat Daerah dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan resmi secara tertulis ke UP JSC melampirkan form pengajuan.
3. UP JSC akan mengirimkan kembali daftar akun yang sudah dibuat ke Biro-Biro Sekretariat Daerah pemohon.



Lampiran II : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta

Nomor 39 TAHUN 2019

Tanggal 9 April 2019

TEKNIS PENILAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. Penghitungan Nilai

1. Penghitungan Nilai Pada Kelurahan, Kecamatan, dan Kota Administrasi/  
Kabupaten Administrasi

A. Perhitungan Nilai Kelurahan

Nilai Tindak Lanjut didasarkan pada akumulasi penilaian pada beberapa variabel. Variabel yang dihitung adalah :

a. Waktu Tindak Lanjut (50%)

1. Waktu yang digunakan dalam usaha mengembalikan, mengubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik; dan
2. Waktu Penyelesaian Laporan dihitung sejak laporan masuk (Status wait, Indikator merah) di akun CRM Kelurahan sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status Complete dan indikator hijau) oleh Kelurahan.

b. Bobot Kategori per Laporan (20%)

Bobot Kategori Laporan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah laporan.

c. Penyelesaian Laporan (30%)

1. Dari langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, mengubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik;
2. Laporan adalah perbandingan antara jumlah laporan selesai dalam bulan sebelumnya berbanding jumlah. Dengan range [0,100];

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Complete}}{\text{Jumlah Aduan}} \times 100$$

3. *Complete* adalah jumlah dari laporan yang sudah selesai dikerjakan oleh Kelurahan; dan
4. Jumlah aduan adalah jumlah semua laporan yang masuk dan menjadi kewenangan Lurah.

B. Perhitungan Nilai Kecamatan

Perhitungan Nilai Kecamatan merupakan akumulasi dari :

1. Nilai Kelurahan yang ada di wilayah kerjanya; dan



2. Nilai Tindak Lanjut yang dilakukan oleh Kecamatan yang didasarkan pada akumulasi penilaian pada beberapa variabel.

Nilai Tindak Lanjut didasarkan pada akumulasi penilaian pada beberapa variabel. Variabel yang dihitung adalah :

a. Waktu TINDAK LANJUT (50%)

1. Estimasi waktu yang digunakan dalam usaha mengembalikan, mengubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik; dan
2. Waktu Penyelesaian Laporan dihitung sejak laporan masuk (Status wait, Indikator merah), status Disposisi (Indikator Ungu) di sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status Complete dan indikator hijau) oleh Kecamatan.

b. Bobot Kategori per Laporan (20%)

Bobot Kategori Laporan merupakan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah laporan; dan

c. Penyelesaian Laporan (30%)

1. Hasil dari langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik;
2. Penyelesaian Laporan adalah perbandingan antara jumlah laporan selesai dalam bulan sebelumnya berbanding jumlah. Dengan range [0,100];

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Complete}}{\text{Jumlah Aduan}} \times 100$$

3. *Complete* adalah jumlah dari laporan yang sudah selesai dikerjakan oleh Kecamatan; dan
4. Jumlah aduan adalah jumlah semua laporan yang masuk dan menjadi kewenangan Camat.

C. Perhitungan Nilai Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi

Perhitungan Nilai Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi merupakan akumulasi dari :

1. Nilai Kecamatan yang ada di wilayah kerjanya; dan
2. Nilai Tindak Lanjut yang dilakukan oleh Kota Administrasi/ Kabupaten Administrasi.

Nilai Tindak Lanjut didasarkan pada akumulasi penilaian pada beberapa variabel. Variabel yang dihitung adalah :

a. Waktu TINDAK LANJUT (50%)

1. Estimasi waktu yang digunakan dalam usaha mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik; dan

2. Waktu Penyelesaian Laporan dihitung sejak laporan masuk (Status wait, Indikator merah), status koordinasi (indikator ungu) sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status Complete dan indikator hijau) oleh Kota/Kabupaten Administrasi.

b. Bobot Kategori per Laporan (20%)

Bobot Kategori Laporan merupakan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah laporan; dan

c. Penyelesaian Laporan (30%)

1. Hasil dari langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik;
2. Penyelesaian Laporan adalah perbandingan antara jumlah laporan selesai dalam bulan sebelumnya berbanding jumlah. Dengan range [0,100];

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Complete}}{\text{Jumlah Aduan}} \times 100$$

3. *Complete* adalah jumlah dari laporan yang sudah selesai dikerjakan oleh Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi; dan
4. Jumlah aduan adalah jumlah semua laporan yang masuk dan menjadi kewenangan Walikota/Bupati.

2. Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP

A. Perhitungan Nilai Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP Kota dan Inspektorat Pembantu

Nilai Tindak Lanjut didasarkan pada akumulasi penilaian pada beberapa variabel. Variabel yang dihitung adalah :

a. Waktu TINDAK LANJUT (50%)

1. Waktu yang digunakan dalam usaha mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik; dan
2. Waktu Penyelesaian Laporan dihitung sejak laporan masuk (Status wait, Indikator merah), status disposisi (indikator ungu) sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status Complete dan indikator hijau).

b. Bobot Kategori per Laporan (20%)

1. Bobot Kategori Laporan merupakan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah laporan; dan
2. Nilai Bobot untuk setiap rincian masalah per kategori diatur lebih lanjut dengan Instruksi Gubernur.

## c. Penyelesaian Laporan (30%)

1. Hasil dari langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik;
2. Penyelesaian Laporan adalah perbandingan antara jumlah laporan selesai dalam bulan sebelumnya berbanding jumlah. Dengan range [0,100];

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Complete}}{\text{Jumlah Aduan}} \times 100$$

3. *Complete* adalah jumlah dari laporan yang sudah selesai dikerjakan oleh Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP dan Inspektorat Pembantu; dan
4. Jumlah aduan adalah jumlah semua laporan yang masuk dan menjadi kewenangan Suku Dinas.

## B. Perhitungan Nilai Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP

Perhitungan Nilai Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP merupakan akumulasi dari :

1. Nilai Unit Kerja yang ada di wilayah kerjanya.
2. Nilai Tindak Lanjut yang dilakukan oleh Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP
  - a. Waktu TINDAK LANJUT (50%)
    1. Estimasi waktu yang digunakan dalam usaha mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik; dan
    2. Waktu Penyelesaian Laporan dihitung sejak laporan masuk (Status wait, Indikator merah), status koordinasi (indikator ungu) sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status Complete dan indikator hijau).
  - b. Bobot Kategori per Laporan (20%)
    1. Bobot Kategori Laporan merupakan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah laporan; dan
    2. Nilai Bobot untuk setiap rincian masalah per kategori diatur lebih lanjut dengan Instruksi Gubernur.
- c. Penyelesaian Laporan (30%)
  1. Hasil dari langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik;
  2. Penyelesaian Laporan adalah perbandingan antara jumlah laporan selesai dalam bulan sebelumnya berbanding jumlah. Dengan range [0,100];

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Complete}}{\text{Jumlah Aduan}} \times 100$$

3. *Complete* adalah jumlah dari laporan yang sudah selesai dikerjakan oleh Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP; dan
4. Jumlah aduan adalah jumlah semua laporan yang masuk dan menjadi kewenangan Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP.

## II. Kategori Penilaian

Tampilan perhitungan nilai disajikan dalam bentuk 5 (lima) kategori, yaitu A, B, C, D dan E. 5 (Lima) kategori tersebut merupakan bentuk persentase (%) atas perbandingan antara Nilai yang Diperoleh berbanding Nilai Maksimal yang Dapat Diperoleh berdasarkan jumlah laporan yang masuk. Sehingga nilai yang menjadi acuan indikator kategori sebuah unit bukan berbanding dengan unit lainnya, tetapi berbanding dengan kemungkinan nilai terbesar yang bisa didapatkan Kelurahan tersebut. Adapun penjelasan dari 5 (lima) kategori tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Perhitungan

Nilai (%)	Kategori (Peringkat Huruf)
85 - 100	A
75 - 84	B
60 - 74	C
50 - 59	D
0 - 49	E

Tampilan pada web CRM akan menampilkan berurut dari huruf A sampai dengan huruf E, namun tidak menampilkan nilai yang diperoleh.

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

ANIES BASWEDAN