



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

**PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

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 meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian penanganan pengaduan pada SKPD/UKPD dan/atau BUMD melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) yang terintegrasi pada sistem aplikasi Jakarta Smart City;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
10. Peraturan Gubernur Nomor 250 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah;
11. Peraturan Gubernur Nomor 265 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik;
12. Peraturan Gubernur Nomor 306 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

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. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

6. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Kabupaten Administrasi adalah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
8. Walikota adalah Walikota Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
9. Bupati adalah Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
10. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
11. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja 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 disingkat 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 dikelola oleh UP JSC.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai dasar hukum dan pedoman dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk :

- a. meningkatkan kualitas pelayanan informasi, kebijakan dan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan transparan;
- b. mensinergikan prosedur, sistem, sarana dan kewenangan SKPD/UKPD dan/atau BUMD dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
- c. menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat dan laporan secara bertanggung jawab terhadap kebijakan dan pelayanan publik Pemerintah Daerah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi;
- d. mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan komunikasi dan informasi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- e. mengintegrasikan semua pengaduan masyarakat yang masuk ke dalam Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah ke dalam aplikasi CRM; dan
- f. mempermudah koordinasi penanganan pengaduan masyarakat antar SKPD/UKPD dan/atau BUMD.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini terdiri atas :

- a. pengguna dan pengelola;
- b. pelaksanaan/pengelolaan tindak lanjut pengaduan;
- c. evaluasi; dan
- d. pembinaan.

BAB IV

PENGGUNA DAN PENGELOLA

Pasal 5

- (1) Dalam rangka pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat SKPD/UKPD dan/atau BUMD menggunakan aplikasi CRM.
- (2) Penggunaan aplikasi CRM oleh SKPD/UKPD dan/atau BUMD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan salah satu unsur penilaian kinerja.

Pasal 6

- (1) Pengelolaan aplikasi CRM diselenggarakan oleh UP JSC.
- (2) Pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. administrator;
 - b. pengembangan sistem; dan
 - c. perawatan sistem.

Pasal 7

- (1) Dalam menggunakan aplikasi CRM, Kepala SKPD/UKPD dan/atau BUMD memiliki akun yang dibuat oleh Pengelola.
- (2) Dalam hal Kepala SKPD/UKPD dan/atau BUMD akan mengajukan pembuatan akun baru, maka harus mengajukan permohonan pembuatan akun aplikasi CRM kepada pengelola.
- (3) Form pengajuan pembuatan akun sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

BAB V

PELAKSANAAN/PENGELOLAAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN

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 Pengelola untuk kemudian dipilah/diklasifikasi dan diteruskan kepada SKPD/UKPD dan/atau BUMD agar diselesaikan/ditangani sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Pasal 9

- (1) Apabila pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) masuk ke dalam aplikasi CRM dan bukan merupakan wewenang dari Kelurahan, maka Kelurahan dapat langsung meneruskan laporan tersebut kepada SKPD/UKPD dan/atau BUMD terkait secara langsung melalui aplikasi CRM tanpa melalui Pengelola.
- (2) Apabila pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) masuk ke dalam aplikasi CRM dan bukan merupakan wilayah dari Kelurahan, maka Kelurahan meneruskan laporan tersebut kepada Pengelola.

BAB VI

EVALUASI

Pasal 10

- (1) Terhadap tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh SKPD/UKPD dan/atau BUMD dilakukan penilaian sebagai bahan evaluasi.
- (2) Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan melihat :
 - a. waktu tindak lanjut;
 - b. bobot kategori per laporan;
 - c. penyelesaian laporan; dan
 - d. usaha tindak lanjut.
- (3) Teknis penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan menggunakan penghitungan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

BAB VII

PEMBINAAN

Pasal 11

- a. Dalam rangka efektivitas pelaksanaan penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM, perlu adanya koordinasi, monitoring, evaluasi dan pembinaan secara berjenjang.

- b. Koordinasi, monitoring, evaluasi dan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat Provinsi DKI Jakarta, terdiri dari :
1. Sekretaris Daerah bertanggung jawab mengoordinasikan agar pelaksanaan penyelesaian pengaduan masyarakat bisa berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 2. Para Asisten Sekretaris Daerah bertanggung jawab mengoordinasikan penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat tepat waktu oleh setiap SKPD/UKPD di bawah koordinasi masing-masing;
 3. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik bertanggung jawab atas :
 - a) pemeliharaan dan pengembangan aplikasi CRM;
 - b) dukungan teknis sistem pelaporan;
 - c) menyiapkan laporan jumlah pengaduan dan tindak lanjutnya secara periodik setiap bulan kepada Gubernur.
 4. Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab melakukan monitoring, evaluasi dan mengoordinasikan serta penyelesaian pengaduan masyarakat oleh Lurah.
- c. Koordinasi, monitoring, evaluasi dan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tingkat Kota/Kabupaten Administrasi, terdiri dari :
1. Walikota/Bupati bertanggung jawab mengoordinasikan agar pelaksanaan penyelesaian pengaduan masyarakat bisa berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 2. Sekretaris Kota/Kabupaten bertanggung jawab melakukan monitoring dan evaluasi waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat oleh Suku Dinas dan Kelurahan.
 3. Kepala Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi bertanggung jawab memfasilitasi keberlangsungan jaringan pada wilayah Kota/Kabupaten Administrasi dan memberikan dukungan teknis sistem pelaporan.

BAB VIII

PEMBIAYAAN

Pasal 12

- (1) Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan pembangunan, pengelolaan, pemeliharaan dan pengembangan aplikasi CRM dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.

- (2) Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan koordinasi, monitoring, evaluasi dan pembinaan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing SKPD/UKPD.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

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 14 September 2017

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

DJAROT SAIFUL HIDAYAT

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 22 September 2017

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2017 NOMOR 72071

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 128 TAHUN 2017
Tanggal 14 September 2017

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, Informasi dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi selanjutnya mengirimkan Format A ke UP JSC melalui surat elektronik dengan alamat : 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.

IV. BUMD

1. Setiap BUMD mendapatkan akun aplikasiCRM dan dapat diperbanyak dengan mengajukan permohonan pembuatan akun.
2. Pembuatan akun baru aplikasiCRM untuk BUMD 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-BUMD pemohon.

V. Form Pengajuan Akun AplikasiCRM

Form Pengajuan Akun Aplikasi CRM

- No : (Diisi oleh Tim UP JSC)
- Tanggal : (Tanggal pengajuan)
- Nama Instansi : (lengkap dengan hierarki organisasi, contoh: Kelurahan Gambir, Kecamatan Gambir, Kota Administrasi Jakarta Pusat;
contoh 2: Unit Pengelola Jakarta Smart City, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik)
- Alamat : (alamat kantor)
- Narahubung : (nama contact person di unit terkait)
- Nomor Ponsel : (nomor handphone narahubung)

No	Nama	NIP	NRK	Jabatan	No Telp	Email

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA;

ttd

DJAROT SAIFUL HIDAYAT

Lampiran II : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta

Nomor 128 TAHUN 2017
Tanggal 14 September 2017

TEKNIS PENILAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. Penghitungan Nilai

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

A. Perhitungan Nilai Kelurahan

Nilai Kelurahan terdiri dari 2 (dua) kategori yaitu :

1. Nilai dari Tindak Lanjut yang dilakukan Kelurahan dengan bobot 95% (sembilan puluh lima persen); dan
2. Nilai dari Koordinasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan kepada SKPD dan BUMD dengan bobot 5% (lima persen).

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

a. Waktu Tindak Lanjut (40%)

- 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) sampai dengan selesai ditindak lanjuti (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) Jenis aspirasi yang memiliki nilai dan beban tertentu;
- 3) Nilai Bobot Laporan yang dihitung merupakan hasil jajak pendapat online dari Tim UP JSC kepada seluruh Kelurahan di 5 (lima) wilayah Kota Administrasi dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu; dan
- 4) Nilai Bobot.

No	Kategori	Bobot
1	Sampah	1.5
2	Pelanggaran	2
3	Jalan Rusak	4
4	Fasilitas Umum	2
5	Parkir Liar	4
6	Kaki Lima Liar	3
7	Iklan Liar	2
8	PJU Rusak	3
9	Pungutan Liar	2
11	Rumah Tangga	2
12	Transportasi	2
13	Larangan Merokok	2
14	Pohon Tumbang	2

15	Kemacetan	2
16	Banjir	2
17	Cegah Banjir	2
18	Pengemis (PMKS)	2
19	Kriminal	1
20	Pelanggaran IMB	4
21	Kebakaran	2
22	RPTRA	2
23	Fogging DBD	2
24	Makanan Tak Sehat	3
25	Pajak Kos-kosan	2
26	Lansia Hilang	2
27	Pelayanan Kantor Pemerintah	2
28	BUMD	2

c. Penyelesaian Laporan (20%)

- 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 Kelurahan; dan
- 4) Jumlah aduan adalah jumlah semua laporan yang masuk dan menjadi kewenangan Lurah.

d. Usaha Tindak Lanjut (20%)

- 1) Langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik.

1	List & Sort Jumlah Tindak Lanjut setiap Kelurahan	
2	Gunakan Rumus Median	$= 40 + \left[\frac{(x) - (a)}{(\text{median}) - (a)} * \frac{2}{0} \right] \text{ --- IF } (x) < (m)$ $= 60 + \left[\frac{(x) - (m)}{(b) - (m)} * \frac{4}{0} \right] \text{ --- IF } (x) > (m)$ $= 60 \text{ --- IF } (x) = (m)$

Keterangan :

- a = nilai terendah dari semua jumlah Tindak Lanjut Kelurahan
b = nilai tertinggi dari semua jumlah Tindak Lanjut Kelurahan
m = nilai tengah dari semua jumlah Tindak Lanjut Kelurahan
x = jumlah Tindak Lanjut Kelurahan

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.

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

a. Waktu Tindak Lanjut (40%)

- 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) sampai dengan selesai ditindak lanjuti (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) Jenis aspirasi yang memiliki nilai, beban tertentu; dan
- 3) Nilai Bobot Laporan yang dihitung merupakan hasil jajak pendapat online dari Tim UP JSC kepada seluruh Kelurahan di 5 (lima) wilayah Kota Administrasi dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu; dan
- 4) Rumus Penghitungan

No	Kategori	Bobot
1	Sampah	1.5
2	Pelanggaran	2
3	Jalan Rusak	4
4	Fasilitas Umum	2
5	Parkir Liar	4
6	Kaki Lima Liar	3
7	Iklan Liar	2
8	PJU Rusak	3
9	Pungutan Liar	2
11	Rumah Tangga	2
12	Transportasi	2
13	Larangan Merokok	2
14	Pohon Tumbang	2
15	Kemacetan	2
16	Banjir	2
17	Cegah Banjir	2
18	Pengemis (PMKS)	2
19	Kriminal	1
20	Pelanggaran IMB	4
21	Kebakaran	2
22	RPTRA	2
23	Fogging DBD	2
24	Makanan Tak Sehat	3
25	Pajak Kos-kosan	2

26	Lansia Hilang	2
27	Pelayanan Kantor Pemerintah	2
28	BUMD	2

c. Penyelesaian Laporan (20%)

- 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.

d. Usaha Tindak Lanjut (20%)

- 1) Langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik

1	List & Sort Jumlah Tindak Lanjut setiap Kecamatan	
2	Gunakan Rumus Median	$= 40 + \left[\frac{(x) - (a)}{(\text{median}) - (a)} * \frac{2}{0} \right] \text{ --- IF } (x) < (m)$ $= 60 + \left[\frac{(x) - (m)}{(b) - (m)} * \frac{4}{0} \right] \text{ --- IF } (x) > (m)$ $= 60 \text{ --- IF } (x) = (m)$

Keterangan :

a = nilai terendah dari semua jumlah Tindak Lanjut Kecamatan

b = nilai tertinggi dari semua jumlah Tindak Lanjut Kecamatan

m = nilai tengah dari semua jumlah Tindak Lanjut Kecamatan

x = jumlah Tindak Lanjut Kecamatan

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 (40%)

- 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) sampai dengan selesai ditindak lanjuti (status Complete dan indikator hijau).

b. Bobot Kategori per Laporan (20%)

- 1) Bobot Kategori Laporan merupakan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah laporan;
- 2) Jenis aspirasi yang memiliki nilai dan beban tertentu;
- 3) Nilai Bobot Laporan yang dihitung merupakan hasil jajak pendapat online dari Tim UP JSC kepada seluruh Kelurahan di 5 (lima) wilayah Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu; dan
- 4) Rumus Penghitungan

No	Kategori	Bobot
1	Sampah	1.5
2	Pelanggaran	2
3	Jalan Rusak	4
4	Fasilitas Umum	2
5	Parkir Liar	4
6	Kaki Lima Liar	3
7	Iklan Liar	2
8	PJU Rusak	3
9	Pungutan Liar	2
11	Rumah Tangga	2
12	Transportasi	2
13	Larangan Merokok	2
14	Pohon Tumbang	2
15	Kemacetan	2
16	Banjir	2
17	Cegah Banjir	2
18	Pengemis (PMKS)	2
19	Kriminal	1
20	Pelanggaran IMB	4
21	Kebakaran	2
22	RPTRA	2
23	Fogging DBD	2
24	Makanan Tak Sehat	3
25	Pajak Kos-kosan	2
26	Lansia Hilang	2
27	Pelayanan Kantor Pemerintah	2
28	BUMD	2

c. Penyelesaian Laporan (20%)

- 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.

d. Usaha Tindak Lanjut (20%)

- 1) Langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik

1	List & Sort Jumlah Tindak Lanjut setiap Kota/Kabupaten Administrasi
2	Gunakan Rumus Median
	$= 40 + \left[\frac{(x) - (a)}{(\text{median}) - (a)} * \frac{2}{0} \right] \text{ --- IF } (x) < (m)$
	$= 60 + \left[\frac{(x) - (m)}{(b) - (m)} * \frac{4}{0} \right] \text{ --- IF } (x) > (m)$
	$= 60 \text{ --- IF } (x) = (m)$

Keterangan :

- a = nilai terendah dari semua jumlah Tindak Lanjut Kota/Kabupaten Administrasi
 b = nilai tertinggi dari semua jumlah Tindak Lanjut Kota/Kabupaten Administrasi
 m = nilai tengah dari semua jumlah Tindak Lanjut Kota/Kabupaten Administrasi
 x = jumlah Tindak Lanjut Kota/Kabupaten Administrasi

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 (40%)

- 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) sampai dengan selesai ditindak lanjuti (status Complete dan indikator hijau).

b. 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.

c. Usaha Tindak Lanjut (30%)

- 1) Langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik

1	List & Sort Jumlah Tindak Lanjut setiap Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP dan Inspektorat Pembantu	
2	Gunakan Rumus Median	$= 40 + \left[\frac{(x) - (a)}{(\text{median}) - (a)} * \frac{2}{0} \right] \text{ --- IF } (x) < (m)$ $= 60 + \left[\frac{(x) - (m)}{(b) - (m)} * \frac{4}{0} \right] \text{ --- IF } (x) > (m)$ $= 60 \text{ --- IF } (x) = (m)$

Keterangan :

- a = nilai terendah dari semua jumlah Tindak Lanjut Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP dan Inspektorat Pembantu
b = nilai tertinggi dari semua jumlah Tindak Lanjut Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP dan Inspektorat Pembantu
m = nilai tengah dari semua jumlah Tindak Lanjut Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP dan Inspektorat Pembantu
x = jumlah Tindak Lanjut Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP dan Inspektorat Pembantu

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 (40%)

- 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) sampai dengan selesai ditindak lanjuti (status Complete dan indikator hijau).

b. 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.

c. Usaha Tindak Lanjut (30%)

- 1) Langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan social menjadi lebih tertata baik

List & Sort Jumlah Tindak Lanjut setiap Dinas/Badan/Biro/			
1	Inspektorat/Satpol PP		
2	Gunakan Rumus Median	= 40 + [$\frac{(x) - (a)}{(\text{median}) - (a)} * \frac{2}{0}$] --- IF (x) < (m)
		= 60 + [$\frac{(x) - (m)}{(b) - (m)} * \frac{4}{0}$] --- IF (x) > (m)
		= 60	--- IF (x) = (m)

Keterangan :

- a = nilai terendah dari semua jumlah Tindak Lanjut Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP
- b = nilai tertinggi dari semua jumlah Tindak Lanjut Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP
- m = nilai tengah dari semua jumlah Tindak Lanjut Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP
- x = jumlah Tindak Lanjut Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP

3. BUMD

A. Perhitungan Nilai BUMD

Perhitungan Nilai BUMD merupakan akumulasi dari

1. Nilai Unit Kerja yang ada di wilayah kerjanya; dan
2. Nilai Tindak Lanjut yang dilakukan oleh BUMD.

a. Waktu Tindak Lanjut (40%)

- 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) sampai dengan selesai ditindak lanjuti (status Complete dan indikator hijau).

b. 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 BUMD; dan
- 4) Jumlah aduan adalah jumlah semua laporan yang masuk dan menjadi kewenangan BUMD.

c. Usaha Tindak Lanjut (30%)

- 1) Langkah-langkah, usaha-usaha dalam bentuk perbuatan yang dilakukan untuk mengembalikan, merubah suatu kondisi atau keadaan lingkungan sosial menjadi lebih tertata baik

1	List & Sort Jumlah Tindak Lanjut setiap BUMD	
2	Gunakan Rumus Median	$= 40 + \left[\frac{(x) - (a)}{(\text{median}) - (a)} * \frac{2}{0} \right] \text{ --- IF } (x) < (m)$ $= 60 + \left[\frac{(x) - (m)}{(b) - (m)} * \frac{4}{0} \right] \text{ --- IF } (x) > (m)$ $= 60 \text{ --- IF } (x) = (m)$

Keterangan :

- a = nilai terendah dari semua jumlah Tindak Lanjut BUMD
- b = nilai tertinggi dari semua jumlah Tindak Lanjut BUMD
- m = nilai tengah dari semua jumlah Tindak Lanjut BUMD
- x = jumlah Tindak Lanjut BUMD

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 table 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 aplikasi CRM akan menampilkan berurut dari Nilai A sampai dengan E, namun tidak menampilkan nilai yang diperoleh.

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

DJAROT SAIFUL HIDAYAT