SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 175 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan yang efektif dan komprehensif terkait pengelolaan pengaduan langsung dan tidak langsung serta berdasarkan ketentuan Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, pedoman teknis pengelolaan pengaduan tidak langsung ditetapkan dengan keputusan Sekretaris Daerah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

4. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2024 Nomor 51017);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG PEDOMAN TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT.

KESATU : Menetapkan Pedoman Teknis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.

KEDUA : Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Keputusan Sekretaris Daerah ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran masing-masing Perangkat daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah.

KETIGA : Pada saat Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku:

a. Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Cepat Respon Masyarakat; dan

b. Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 tentang perubahan atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Cepat Respon Masyarakat, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 November 2025

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

MARULLAH MATALI
NIP 196511271996031003

Tembusan:
1. Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
2. Wakil Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
3. Para Asisten Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
4. Para Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 175 TAHUN 2025

TENTANG
PEDOMAN TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

SISTEMATIKA PEDOMAN TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

BAB I KETENTUAN UMUM

BAB II TATA CARA PEMBUATAN AKUN APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

BAB III STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

BAB IV TEKNIS PENILAIAN TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

BAB V RINCIAN PEMBAGIAN TUGAS DAN KRITERIA KETUNTASAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

BAB I

KETENTUAN UMUM

A. Definisi Operasional

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

2. Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang selanjutnya disebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah Gubernur dan perangkat daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Provinsi DKI Jakarta.

3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi DKI Jakarta yang karena jabatannya berkedudukan juga sebagai wakil pemerintah di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta.

5. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

6. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi DKI Jakarta.

7. Kabupaten Administrasi adalah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta.

8. Walikota adalah Walikota Kota Administrasi di Provinsi DKI Jakarta.

9. Bupati adalah Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta.

10. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

11. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta.

13. Unit Pengelola Jakarta Smart City yang selanjutnya disingkat UP JSC adalah Unit Pengelola Jakarta Smart City yang berkedudukan di bawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

14. Kecamatan adalah Kecamatan di Provinsi DKI Jakarta.

15. Kelurahan adalah Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta.

16. Camat adalah Kepala Kecamatan di Provinsi DKI Jakarta.

17. Lurah adalah Kepala Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta.

18. Aplikasi Cepat Respon Masyarakat yang selanjutnya disingkat Aplikasi CRM adalah sistem informasi pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dengan kanal pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta digunakan

oleh PD/UKPD/BUMD untuk berkoordinasi dan menyelesaikan Pengaduan warga secara efektif.

19. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

20. Pengaduan yang Tidak Jelas adalah pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan minimal pengaduan yakni:
    a. deskripsi kejadian/pelanggaran yang tidak diketahui (tidak mencakup keterangan kejadian, tempat, waktu, pihak-pihak yang terlibat dan bagaimana kejadian/pelanggaran tersebut terjadi);
    b. gambar Pengaduan tidak jelas dan/atau tidak disertakan, dan/atau
    c. Pengaduan tidak ditemukan baik dari sisi lokasi atau tidak ditemukan keluhannya.

21. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum, dan/atau pegawai yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.

22. Pengelola Pengaduan adalah para pihak yang melakukan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

23. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

24. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau pegawai di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

25. Media Sosial adalah media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meliputi:
    a. Facebook Pemprov DKI Jakarta;
    b. X @DKIJakarta;
    c. surat eletronik/email dki@jakarta.co.id;
    d. media sosial pribadi Gubernur/Wakil Gubernur;
    e. SMS/Whatsapp 08111272206; dan
    f. aspirasi publik media massa.

26. Kantor Pemerintahan adalah seluruh kantor milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menyelenggarakan pelayanan publik.

27. Kegagalan Sistem adalah terhentinya sebagian atau seluruh fungsi Aplikasi CRM dan/atau sistem pendukungnya yang bersifat esensial sehingga Aplikasi CRM tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

B. Kanal Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

1. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan pengelolaan Pengaduan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki 5 (lima) kanal pengaduan sebagai berikut:
   a. Jakarta Kini (JAKI);
   b. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!);
   c. Sistem informasi Pengaduan *Whistleblowing*;
   d. Media Sosial; dan
   e. Kantor pemerintahan.

2. Seluruh Pengaduan yang masuk melalui kanal pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan ketentuan sebagai berikut:
   a. seluruh Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan, diintegrasikan ke dalam Aplikasi CRM untuk ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD sesuai dengan tugas dan fungsinya; dan
   b. seluruh Pengaduan Berkadar Pengawasan, diintegrasikan ke dalam Sistem informasi Pengaduan *Whistleblowing* untuk ditindaklanjuti oleh Inspektorat Provinsi DKI Jakarta.

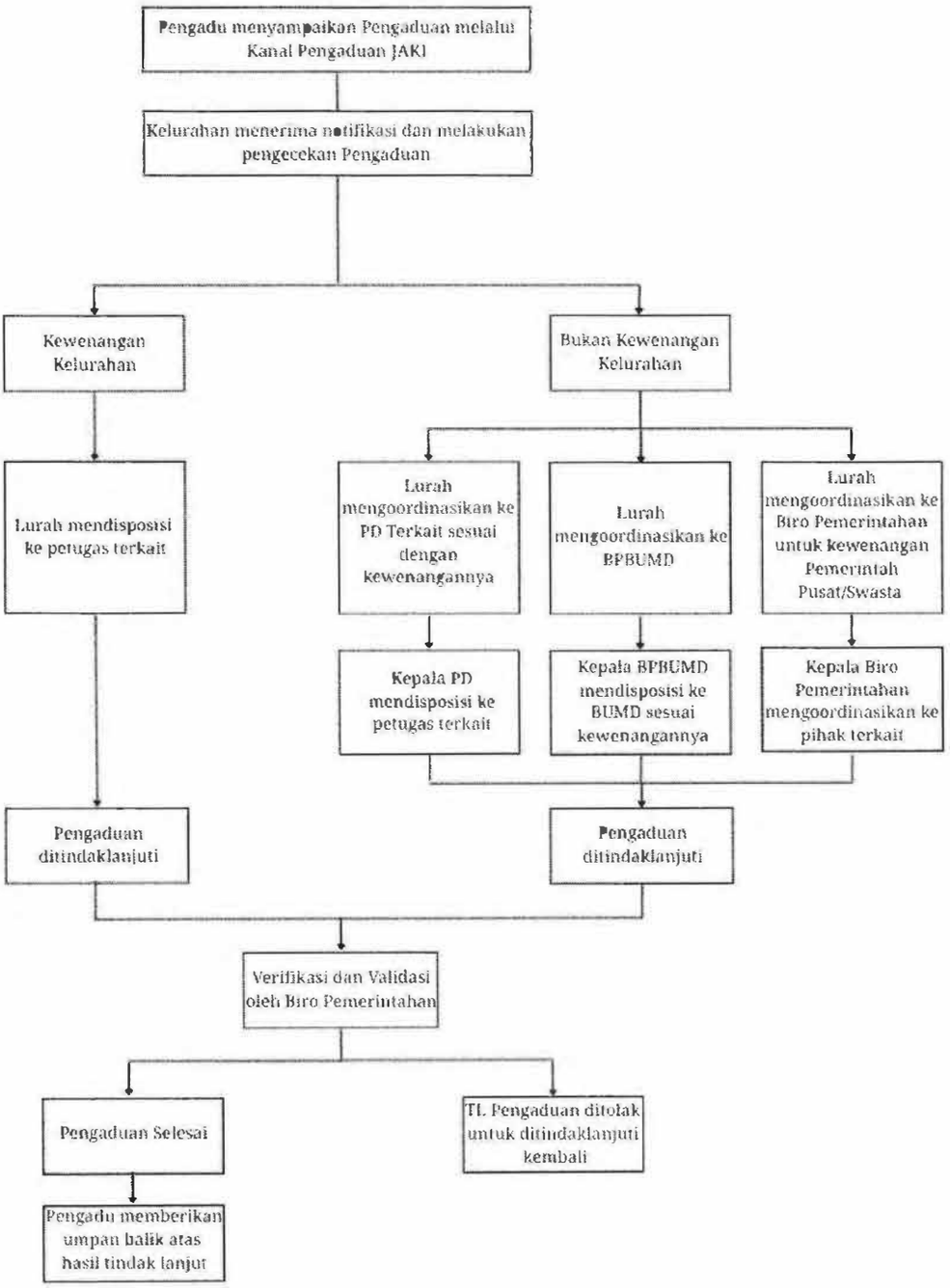
C. Pengelola Kanal Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

1. Pengelola kanal pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terbagi atas:
   a. pengelola kanal Pengaduan JAKI, SP4N Lapor!, dan Media Sosial adalah Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City;
   b. pengelola kanal Pengaduan kantor pemerintahan adalah Kepala PD/UKPD; dan
   c. pengelola kanal Pengaduan Sistem informasi Pengaduan *Whistleblowing* adalah Inspektur Provinsi DKI Jakarta.

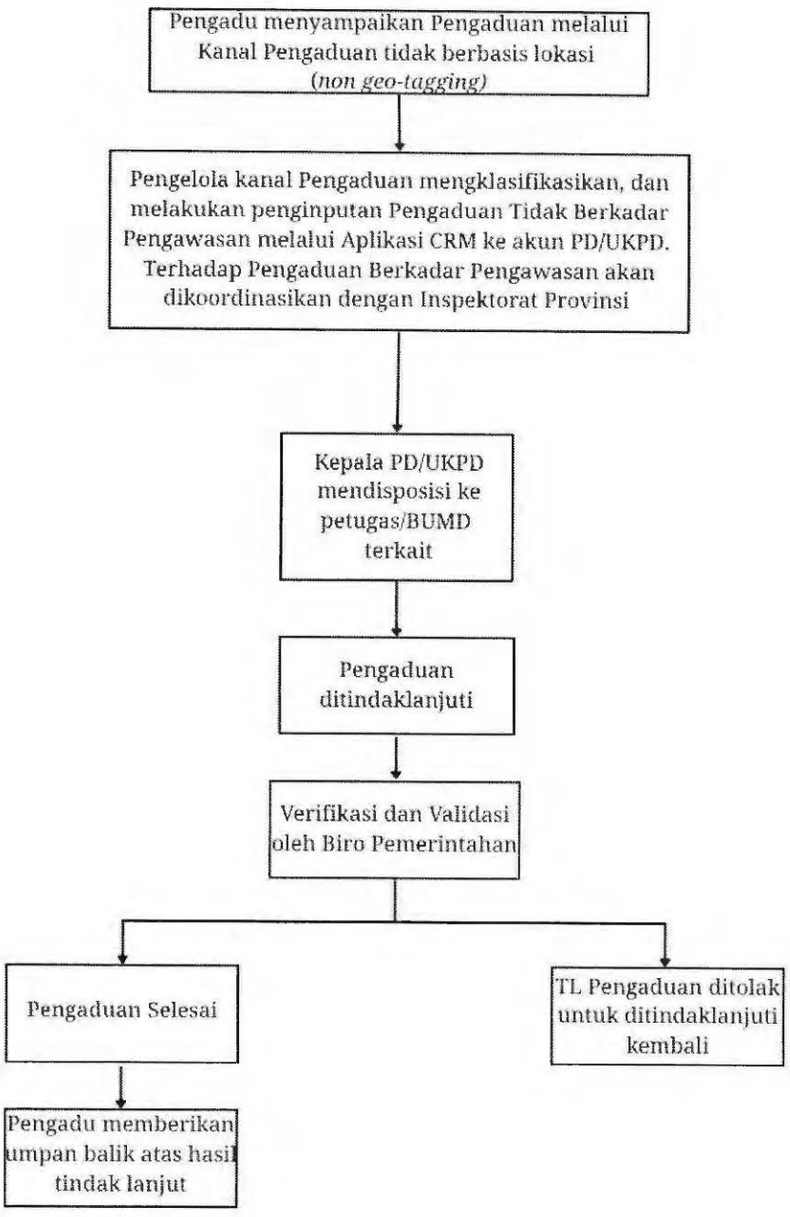
2. Pengelola kanal Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki tugas untuk:
   a. menerima Pengaduan;
   b. mengklasifikasikan Pengaduan dan berkoordinasi dengan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta apabila Pengaduan merupakan Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
   c. menginput serta mendistribusikan Pengaduan melalui Aplikasi CRM untuk ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD sesuai dengan tugas dan fungsinya.

D. Diagram Alir Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

1. Kanal Pengaduan berbasis lokasi (*geo-tagging*), merupakan kanal Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (*geo-tagging*) melalui JAKI (Jakarta Kini) yang secara otomatis akan langsung terintegrasi dengan Aplikasi CRM pada Akun Kelurahan, dengan diagram alir tindak lanjut Pengaduan sebagai berikut:



2. Kanal Pengaduan tidak berbasis lokasi (*non geo-tagging*) adalah Kanal Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang tidak dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (*non geo-tagging*) antara lain Media Sosial, SP4N Lapor!, sistem informasi Pengaduan *Whistleblowing* dan Kantor Pemerintahan dengan diagram alir tindak lanjut Pengaduan sebagai berikut:



E. Mekanisme Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Mekanisme tindak lanjut pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui Aplikasi CRM sebagai berikut:

1. PD/UKPD/BUMD memiliki waktu paling lama 6 (enam) jam untuk melakukan respons dan/atau pengecekan Pengaduan dengan cara menekan tombol 'Proses' dan/atau 'Disposisi' untuk menindaklanjuti Pengaduan dan/atau mengoordinasikan kepada PD/UKPD/BUMD sesuai dengan kewenangannya dengan menggunakan fitur *ticketing*;

2. Dalam hal mengoordinasikan Pengaduan melalui fitur *ticketing*, setiap PD/UKPD/BUMD harus memastikan detail permasalahan Pengaduan (tidak hanya melihat kategori Pengaduan tetapi juga memperhatikan foto, lokasi, deskripsi Pengaduan dan/atau berkoordinasi dengan penanggung jawab kanal jika diperlukan) dengan batas waktu paling lama 1 x 24 jam sejak Pengaduan pertama kali diterima oleh PD/UKPD/BUMD;

3. PD yang mendapatkan koordinasi Pengaduan dari kelurahan namun merupakan kewenangan PD lainnya atau Kelurahan, dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pindah SKPD' pada Aplikasi CRM, kemudian Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dengan batas waktu paling lama 1 x 24 Jam akan memutuskan PD yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

4. Kelurahan yang menerima Pengaduan berbasis lokasi namun lokasi Pengaduan bukan berada di wilayah Kelurahan tersebut dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pindah Kelurahan' pada Aplikasi CRM, kemudian Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan melakukan validasi atas *ticketing* dimaksud dengan batas waktu paling lama 1 x 24 Jam;

5. Kelurahan yang menerima Pengaduan yang Tidak Jelas dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pengaduan Tidak Jelas' pada Aplikasi CRM kemudian UP JSC akan melakukan validasi kepada Pengadu dengan batas waktu paling lama 1 x 24 Jam. Apabila validasi disetujui maka Pengaduan akan diarsipkan oleh UP JSC, sementara apabila validasi ditolak maka Pengaduan akan dikembalikan ke Kelurahan;

6. PD/UKPD/BUMD dapat menggunakan fitur *ticketing* '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. Kemudian Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan melakukan validasi atas *ticketing* dimaksud dengan batas waktu paling lama 1 x 24 Jam berdasarkan hasil koordinasi dengan PIC PD/UKPD/BUMD;

7. Seluruh fitur *ticketing* yang belum divalidasi setelah melewati batas waktu 1 x 24 Jam akan disetujui secara otomatis oleh sistem.

8. Terhadap *ticketing* Pengaduan yang telah disetujui oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dan UP JSC, maka penilaian penyelesaian Pengaduan dihitung sejak *ticketing* disetujui, sedangkan untuk *ticketing* Pengaduan yang ditolak oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dan UP JSC maka penilaian penyelesaian

Pengaduan dihitung sejak Pengaduan pertama kali diterima oleh PD/UKPD/BUMD;

9. PD/UKPD/BUMD menindaklanjuti Pengaduan dan menyampaikan bukti hasil tindak lanjut Pengaduan berupa foto yang diambil langsung pada Aplikasi CRM dan/atau dokumen penjelasan lainnya dalam format pdf ke dalam Aplikasi CRM disertai dengan deskripsi.

10. Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD akan dilakukan verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan sebelum dilakukan validasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta paling lama 3 x 24 Jam dengan memperhatikan foto, lokasi dan deskripsi hasil tindak lanjut yang disesuaikan dengan Pengaduan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan. Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD UKPD/BUMD namun belum dilakukan verifikasi dan validasi dalam waktu 3 x 24 Jam akan disetujui secara otomatis oleh sistem;

11. Hasil tindak lanjut PD/UKPD/BUMD yang tidak sesuai akan 'ditolak' dan dikembalikan kepada PD/UKPD/BUMD yang menindaklanjuti Pengaduan, dengan penilaian penyelesaian Pengaduan dihitung sejak Pengaduan pertama kali diterima oleh PD/UKPD/BUMD;

12. Fitur 'Aksi' merupakan fitur yang digunakan oleh Kecamatan untuk memberikan usulan tindak lanjut terhadap setiap Pengaduan yang terdapat pada wilayahnya serta memfasilitasi dan mengoordinasikan Pengaduan dengan UKPD di wilayah Kecamatan pada hari kerja pertama di setiap minggunya;

13. Terhadap tindak lanjut Pengaduan yang telah ditolak sebanyak 2 (dua) kali oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan dilaporkan setiap bulannya kepada Inspektorat untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menyampaikan hasil pembinaan kepada Sekretaris Daerah;

14. Pengadu dapat memberikan umpan balik terhadap hasil tindak lanjut Pengaduan oleh PD/UKPD/BUMD paling lama 7 x 24 Jam setelah hasil tindak lanjut Pengaduan divalidasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta; dan

15. Inspektorat Provinsi DKI Jakarta melakukan monitoring dan evaluasi atas umpan balik yang disampaikan oleh Pengadu setiap bulannya untuk dilaporkan ke Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai bahan perbaikan pengelolaan pengaduan masyarakat.

F. Tugas Inspektorat Provinsi DKI Jakarta

1. Melakukan pembinaan terhadap PD/UKPD/BUMD atas hasil tindak lanjut Pengaduan yang ditolak sebanyak 2 (dua) kali oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta;

2. Melakukan pembinaan terhadap Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dan/atau UP JSC atas seluruh fitur *ticketing* yang disetujui secara otomatis oleh sistem; dan

3. Melakukan monitoring dan evaluasi atas umpan balik Pengadu sebagai bahan perbaikan pengelolaan pengaduan masyarakat.

G. Tugas Kota/Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta

1. Mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh UKPD di lingkup Kota/Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta; dan

2. Monitoring penyelesaian tindak lanjut Pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh UKPD di lingkup Kota/Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta.

H. Tugas Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta

1. Melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui Aplikasi CRM;

2. Melakukan verifikasi dan validasi terhadap Pengaduan masyarakat yang memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pindah Kelurahan' dan 'Salah Koordinasi';

3. Melakukan verifikasi dan validasi permohonan *ticketing* 'Estimasi Waktu Selesai' yang diajukan oleh PD/UKPD/BUMD;

4. Melakukan penginputan Pengaduan yang bersifat lintas kewenangan antara PD/UKPD/BUMD dan bersumber dari Kanal JAKI ke dalam Aplikasi CRM;

5. Melakukan verifikasi dan validasi Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD, verifikasi sebagaimana dimaksud meliputi:

   a. verifikasi administrasi yaitu melakukan pemeriksaan hasil tindak lanjut Pengaduan masyarakat dengan memperhatikan foto dan deskripsi hasil tindak lanjut Pengaduan disesuaikan dengan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan; dan

   b. verifikasi lapangan yaitu melakukan pengecekan lapangan terhadap hasil tindak lanjut Pengaduan masyarakat yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut berdasarkan hasil verifikasi administrasi;

6. membuat rekapitulasi tindak lanjut Pengaduan masyarakat yang ditolak sebanyak 2 (dua) kali dan melaporkan kepada Inspektorat setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

I. Tugas UP JSC

1. menjalankan fungsi pembangunan, pemeliharaan dan pengembangan sistem Aplikasi CRM;

2. melakukan pengelolaan dan pengolahan data Pengaduan melalui Aplikasi CRM untuk dilaporkan secara periodik kepada Gubernur;

3. mengadministrasikan pembuatan akun baru Aplikasi CRM untuk PD/UKPD/BUMD;

4. melakukan verifikasi dan validasi terhadap Pengaduan masyarakat yang memanfaatkan fitur *ticketing* 'Laporan yang Tidak Jelas'; dan

5. membuat rekapitulasi seluruh fitur *ticketing* yang disetujui secara otomatis oleh sistem dan melaporkan kepada Inspektorat Provinsi DKI Jakarta setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

J. Tugas Kecamatan

1. Ayo Lapor Camat adalah kampanye penguatan peran Camat untuk memfasilitasi dan mengoordinasikan pengelolaan Pengaduan yang terdapat pada wilayahnya dengan UKPD di wilayah kecamatan.

2. melakukan monitoring dan koordinasi terhadap setiap Pengaduan yang terdapat pada wilayahnya melalui fitur 'Aksi' pada Aplikasi CRM setiap harinya; dan

3. memfasilitasi Pengaduan dengan UKPD di wilayah kecamatan bersama dengan Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan pada hari kerja pertama setiap minggunya untuk pengaduan terkait:
   a. penanganan konflik sosial dan gangguan ketertiban umum;
   b. bantuan sosial;
   c. penanganan pohon rawan tumbang;
   d. penanganan dan pengawasan parkir liar; dan
   e. pengawasan pekerjaan jaringan infrastruktur yang berdampak pada mobilitas masyarakat.

K. Tugas Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta

Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta memiliki kewenangan untuk mengoordinasikan atau mendisposisi tindak lanjut Pengaduan yang merupakan kewenangan BUMD dan/atau perusahaan di bawah pengelolaan BUMD Provinsi DKI Jakarta, antara lain:

1. PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk;
2. PT Bank DKI;
3. PT Jamkrida Jakarta (Perseroda);
4. Perumda Pasar Jaya;
5. Perumda Dharma Jaya;
6. Perumda Air Minum Jaya;
7. Perumda Paljaya;
8. Perumda Pembangunan Sarana Jaya;
9. PT Jakarta Propertindo (Perseroda);
10. PT Jakarta Tourisindo (Perseroda);
11. PT MRT Jakarta (Perseroda);
12. PT Food Station Tjipinang Jaya (Perseroda);
13. PT Transportasi Jakarta; dan
14. PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung (Perseroda).

L. Keterangan Lain-Lain

1. Setiap PD/UKPD/BUMD wajib untuk menjaga kerahasiaan identitas dan/atau informasi Pengadu dalam proses tindak lanjut Pengaduan.

2. Permohonan atas informasi Pengadu hanya dapat diajukan untuk kepentingan proses penegakan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Dalam hal ditemukan adanya pelanggaran atas kewajiban menjaga kerahasiaan identitas dan/atau informasi Pengadu, akan dilakukan pembinaan oleh Inspektorat Provinsi DKI Jakarta dan akan dilaporkan kepada Gubernur Provinsi DKI Jakarta.

4. Terhadap rincian masalah yang tidak tercantum pada Lampiran ini, ditetapkan sebagai pengaduan dengan rincian masalah lain-lain yang mempunyai bobot 2 (dua) dan waktu penyelesaian maksimal 3 x 24 Jam.

BAB II

TATA CARA PEMBUATAN AKUN APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

A. Tata Cara Pembuatan Akun Aplikasi CRM

1. Setiap PD/UKPD/BUMD mendapatkan akun Aplikasi CRM dan dapat mengajukan permohonan pembuatan akun tambahan bagi petugas yang melakukan tindak lanjut Pengaduan dan akun baru apabila terdapat perubahan organisasi dan tata kerja PD/UKPD/BUMD.

2. Pembuatan akun Aplikasi CRM tambahan dan/atau baru dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan resmi secara tertulis ke UP JSC dengan melampirkan form pengajuan akun Aplikasi CRM sebagaimana terlampir, dengan ketentuan sebagai berikut:

   a. Pembuatan akun Aplikasi CRM tambahan dan/atau baru bagi PD dilakukan dengan mengajukan permohonan resmi kepada UP JSC;

   b. Pembuatan akun Aplikasi CRM tambahan dan/atau baru bagi UKPD dilakukan melalui PD induk untuk diajukan kepada UP JSC;

   c. Pembuatan akun Aplikasi CRM tambahan dan/atau baru bagi Kota/Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta (termasuk Bagian-Bagian Sekretariat Kota/Kabupaten Administrasi Provinsi DKI Jakarta) , Kecamatan dan Kelurahan dilakukan dengan mengajukan permohonan resmi kepada UP JSC melalui Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di wilayah masing-masing; dan

   d. Pembuatan akun Aplikasi CRM tambahan dan/atau baru untuk BUMD dilakukan melalui Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta untuk diajukan kepada UP JSC.

3. UP JSC akan mengirimkan kembali daftar akun yang sudah dibuat kepada PD.

B. Form Pengajuan Akun Aplikasi CRM

Form Pengajuan Akun Aplikasi CRM

No. : (Diisi oleh PD)

Tanggal : (Tanggal pengajuan)

Nama Instansi : (contoh: Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta)

Alamat : (alamat kantor PD Induk)

Narahubung : (nama narahubung di PD induk)

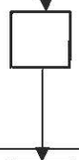
Nomor Ponsel : (nomor ponsel narahubung)

No	Nama	NIP	NRK	Jabatan	No Telp	Email

BAB III

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

A. Permohonan Pembuatan Akun Aplikasi CRM

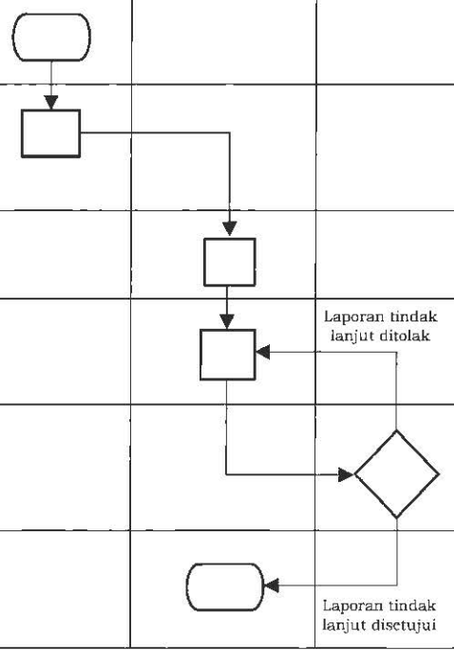
No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Diskominfotik	UP JSC	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima surat Permohonan Pengajuan Akun Aplikasi CRM dari PD			Surat Permohonan PD	3 jam	Surat permohonan PD yang telah terdisposisi	
2.	Memproses Permohonan Pengajuan Akun Aplikasi CRM			Surat Permohonan PD yang telah terdisposisi	24 jam	1. Akun Aplikasi CRM 2. surat jawaban atas Permohonan Pengajuan Akun Aplikasi CRM	
3.	Menyerahkan akun Aplikasi CRM kepada PD			1. Akun Aplikasi CRM 2. surat jawaban atas Permohonan Pembuatan Akun Aplikasi CRM	24 jam	Tanda terima surat atas permohonan pembuatan Akun Aplikasi CRM dan terdokumentasi	

B. Koordinasi Pengaduan melalui Kanal Pengaduan berbasis lokasi (*geo-tagging)*

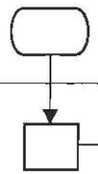
No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kelurahan	PD/UKPD/BUMD	Biro Pemerintahan	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Pengaduan dari Pengadu melalui Kanal Pengaduan JAKI				Pengaduan diterima di Aplikasi CRM	30 Menit	Informasi atau data Pengaduan	1.Status Pengaduan menjadi ungu. 2.Keterkaitan dengan SOP *Ticketing* Pengaduan tidak jelas
2.	Mengidentifikasi, memverifikasi dan mengoordinasikan Pengaduan sesuai dengan kewenangan PD/UKPD/BUMD		Bukan Kewenangan		Informasi atau data Pengaduan	6 Jam	Koordinasi dan/atau tindak lanjut Pengaduan	1.Keterkaitan dengan SOP *Ticketing* Pindah Kelurahan. 2.Berkoordinasi dengan Inspektorat Provinsi apabila Pengaduan merupakan Pengaduan Berkadar Pengawasan.
3.	Menerima dan memverifikasi Pengaduan yang dikoordinasikan kelurahan	Kewenangan			Pengaduan yang dikoordinasikan kelurahan melalui Aplikasi CRM	6 Jam	Pengaduan terverifikasi	Keterkaitan dengan SOP *Ticketing* Pindah SKPD
4.	Menindaklanjuti Pengaduan				Pengaduan terverifikasi	72 Jam	Pengaduan Penyelesaian tindak lanjut di Aplikasi CRM sesuai Rekomendasi Aksi	1.Status Pengaduan menjadi Kuning ketika sudah diproses. 2.Keterkaitan dengan SOP Monitoring Pengaduan oleh Camat melalui Rekomendasi Aksi
5.	Memproses tindak lanjut Pengaduan sesuai dengan kewenangan		Laporan tindak lanjut PD/UKPD ditolak		Pengaduan terverifikasi	72 Jam	Penyelesaian tindak lanjut di Aplikasi CRM sesuai Rekomendasi Aksi	1.Status Pengaduan menjadi Kuning ketika sudah diproses. 2.Keterkaitan dengan SOP Monitoring Pengaduan oleh Camat melalui Rekomendasi Aksi
6.	Menerima Pengaduan yang telah ditindaklanjuti untuk diverifikasi dan divalidasi	Laporan tindak lanjut kelurahan ditolak			Pengaduan Penyelesaian tindak lanjut di Aplikasi CRM sesuai Rekomendasi Aksi.	24 Jam	Notifikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan	1.Pengaduan yang sudah sesuai kriteria ketuntasan (status Pengaduan Hijau) 2.Pengaduan yang tidak sesuai kriteria ketuntasan (Status Pengaduan Merah)
7.	Menerima notifikasi tindak lanjut Pengaduan yang telah diverifikasi dan validasi sesuai dengan kriteria ketuntasan				Notfikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan	30 Menit	Pengaduan telah ditindaklanjuti	

C. Koordinasi Pengaduan melalui Kanal Pengaduan tidak berbasis lokasi (*non geo-tagging)*

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Penanggung Jawab Kanal	PD/UKPD/BUMD	Biro Pemerintahan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Pengaduan melalui Kanal Pengaduan Media Sosial, SP4N Lapor! dan Pendopo Balaikota				Pengaduan diterima di Kanal Pengaduan tidak berbasis lokasi (*non geo-tagging*)	30 Menit	Informasi atau data Pengaduan	
2.	Mengidentifikasi, memverifikasi dan mengoordinasikan Pengaduan sesuai dengan kewenangan PD				Informasi atau data Pengaduan	30 Menit	Informasi atau data Pengaduan melalui Aplikasi CRM	1. Setelah diterima, status Pengaduan menjadi ungu. 2. Berkoordinasi dengan Inspektorat Provinsi apabila Pengaduan merupakan Pengaduan Berkadar Pengawasan.
3.	Menerima dan memverifikasi Pengaduan yang dikoordinasikan penanggung jawab kanal				Informasi atau data Pengaduan melalui Aplikasi CRM	6 Jam	Pengaduan terverifikasi	Keterkaitan dengan SOP *Ticketing* Pindah SKPD atau SOP *Ticketing* Estimasi Waktu Selesai
4.	Memproses tindak lanjut Pengaduan sesuai dengan kewenangan			Laporan tindak lanjut ditolak	Pengaduan terverifikasi	72 Jam	Laporan Penyelesaian tindak lanjut di Aplikasi CRM sesuai Rekomendasi Aksi	1. Status Pengaduan menjadi Kuning ketika sudah diproses. 2. Keterkaitan dengan SOP Monitoring Pengaduan oleh Camat melalui Rekomendasi Aksi
5.	Menerima Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD untuk diverifikasi dan divalidasi				Pengaduan Penyelesaian tindak lanjut di Aplikasi CRM sesuai Rekomendasi Aksi	24 Jam	Notifikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan	1. Pengaduan yang sudah sesuai kriteria ketuntasan (status Pengaduan Hijau) 2. Pengaduan yang tidak sesuai kriteria ketuntasan (Status Pengaduan Merah)
6.	Menerima notifikasi tindak lanjut Pengaduan yang telah diverifikasi dan validasi sesuai dengan kriteria ketuntasan			Laporan tindak lanjut disetujui	Notifikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan	30 Menit	Pengaduan telah ditindaklnjuti	



D. Monitoring Pengaduan oleh Camat melalui Rekomendasi Aksi

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Camat	PD/UKPD/BUMD	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima notifikasi Pengaduan yang berada di wilayahnya			Informasi atau data Pengaduan melalui Aplikasi CRM	15 Menit	Rekapitulasi Pengaduan	
2.	Melakukan monitoring dan koordinasi terkait Pengaduan			Rekapitulasi Pengaduan	24 Jam	Pemberian Rekomendasi Aksi berdasarkan hasil koordinasi dengan UKPD di wilayah Kecamatan	Camat dapat memberikan rekomendasi aksi berdasarkan hasil koordinasi atau fasilitasi dengan UKPD di wilayah Kecamatan
3.	Pelaksanaan tindak lanjut atas Rekomendasi Aksi			Rekomendasi aksi tindak lanjut berdasarkan hasil koordinasi dan/atau fasiitasi dengan UKPD di wilayah Kecamatan	72 Jam	Tindak lanjut Pengaduan berdasarkan Rekomendasi Aksi	

E. Validasi Terhadap Pengaduan Masyarakat Pada Fitur *Ticketing* Pindah Kelurahan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelurahan	Biro Pemerintahan	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Pengaduan melalui kanal pengaduan			Informasi atau Pengaduan di Aplikasi CRM	6 Jam	Data lokasi Pengaduan	
2.	Mengidentifikasi, memverifikasi dan mengoordinasikan sesuai dengan lokasi Pengaduan			Data lokasi Pengaduan	6 Jam	Usulan Kelurahan yang menimdaklanjuti	
3.	Melakukan validasi *ticketing* "Pindah Kelurahan"			Usulan Kelurahan yang menimdaklanjuti	24 Jam	Notifikasi validasi *ticketing*	1. Jika usulan *ticketing* diterima maka notifikasi masuk pada kelurahan yang diusulkan. 2. Jika Usulan *ticketing* ditolak maka notifikasi masuk kembali ke kelurahan pengusul. 3. Keterkaitan dengan SOP Estimasi Waktu Selesai.

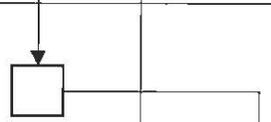
F. Validasi Terhadap Pengaduan Masyarakat Pada Fitur *Ticketing* Pindah SKPD

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PD	Biro Pemerintahan	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Pengaduan melalui kanal pengaduan			Informasi atau Pengaduan di Aplikasi CRM	6 Jam	Data Pengaduan	
2.	Mengidentifikasi, memverifikasi dan mengoordinasikan sesuai dengan kewenangan PD/UKPD/BUMD			Data Pengaduan	6 Jam	Usulan PD yang menindaklanjuti	
3.	Melakukan validasi ticketing "Pindah SKPD"			Usulan PD yang menindaklanjuti	24 Jam	Notifikasi validasi *ticketing*	1. Jika usulan *ticketing* diterima maka notifikasi masuk pada PD yang diusulkan. 2. Jika Usulan *ticketing* ditolak maka notifikasi masuk kembali ke PD pengusul. 3. Keterkaitan dengan SOP Estimasi Waktu Selesai.

G. Validasi Terhadap Pengaduan Masyarakat Pada Fitur *Ticketing* Pengaduan Tidak Jelas

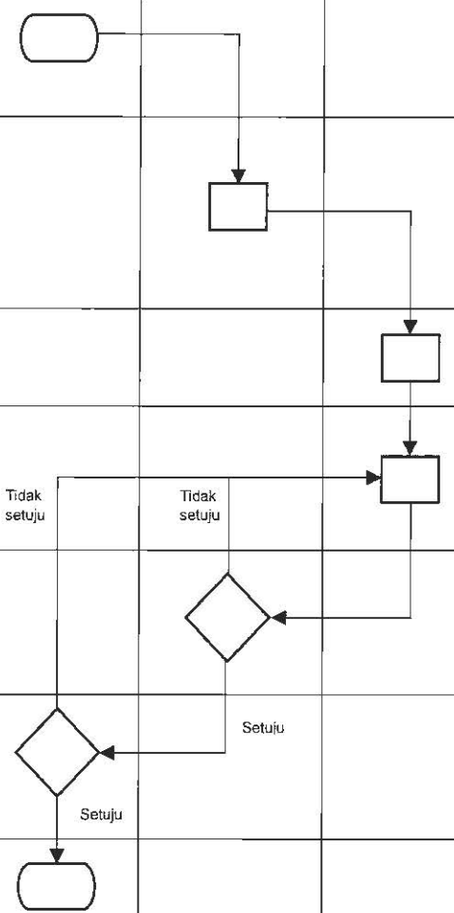
No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PD/Kelurahan	UP JSC	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Pengaduan melalui kanal pengaduan			Informasi atau Pengaduan di Aplikasi CRM	6 Jam	Data Pengaduan	Data Pengaduan: 1. Foto 2. Lokasi 3. Deskripsi Pengaduan
2.	Mengidentifikasi dan memverifikasi Pengaduan menggunakan kriteria isi Pengaduan			Data Pengaduan	6 Jam	1. Data Pengaduan 2. Usulan Status Pengaduan Tidak jelas	
3.	Melakukan validasi *ticketing* "Pengaduan tidak jelas dan Pengaduan tidak ditemukan"			1. Data Pengaduan 2. Usulan Status Pengaduan Tidak jelas	24 Jam	Pengaduan tervalidasi	1. Jika usulan *ticketing* diterima maka Pengaduan diarsipkan 2. Jika Usulan *ticketing* ditolak maka notifikasi masuk kembali ke PD/kelurahan pengusul.

H. Validasi Terhadap Fitur *Ticketing* "Estimasi Waktu Selesai"

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PD/UKPD/BUMD	Biro Pemerintahan	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Pengaduan melalui kanal pengaduan			Pengaduan yang dikoordinasikan melalui Aplikasi CRM	6 Jam	Informasi atau data Pengaduan	
2.	Mengidentifikasi waktu penyelesaian Pengaduan sesuai dengan tingkat kesulitan pengaduan dan/atau kesiapan anggaran serta sumber daya lainnya.			Informasi atau data Pengaduan	6 Jam	Pengajuan Estimasi Waktu Selesai atas Pengaduan	
3.	Meneruskan validasi ticketing "Estimasi Waktu Selesai"			Persetujuan ticketing Estimasi Waktu Selesai	24 Jam	Estimasi Waktu Selesai tervalidasi	

I. Permohonan Permintaan Data Informasi Pengadu

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Sekretaris Daerah	Asisten Pemerintahan	Biro Pemerintahan	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Surat Permohonan Permintaan Data Informasi Pengadu				Surat Permohonan Permintaan Data	5 Hari Kerja	Surat Permohonan Permintaan Data yang telah terdisposisi oleh Sekda	Permintaan Data hanya dapat diberikan untuk proses penegakan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
2.	Menindaklanjuti Surat Permohonan Permintaan Data				Surat Permohonan Permintaan Data yang telah terdisposisi oleh Sekda	5 Hari Kerja	Surat Permohonan Permintaan Data yang telah terdisposisi	
3.	Membahas Surat Permohonan Permintaan Data dengan PD/UKPD/BUMD tekait				Surat Permohonan Permintaan Data yang telah terdisposisi	3 Hari Kerja	Hasil pembahasan rapat	
4.	Menyiapkan draf surat jawaban				Hasil pembahasan rapat	3 Hari Kerja	Draf surat jawaban	
5.	Melakukan persetujuan draf surat jawaban				Draf surat jawaban	3 Hari Kerja	Draf surat jawaban yang telah disetujui Asisten Pemerintahan	
6.	Melakukan persetujuan draf surat jawaban				Draf surat jawaban yang telah disetujui Asisten Pemerintahan	3 Hari Kerja	Draf surat jawaban yang telah disetujui Sekretaris Daerah	
7.	Menandatangani draf surat jawaban				Draf surat jawaban yang telah disetujui	3 Hari Kerja	Surat jawaban dan menyampaikan surat jawaban kepada pemohon	



J. Permohonan Penyesuaian Perhitungan Nilai

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Sekretaris Daerah	Biro Pemerintahan	Diskominfotik	Badan Kepegawaian Daerah	Persyaratan /Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima Surat Permohonan Penyesuaian Perhitungan Nilai dari PD					Surat Permohonan Penyesuaian Perhitungan Nilai dari PD	3 Hari Kerja	Surat Permohonan Penyesuaian Perhitungan Nilai dari PD yang telah terdisposisi	Sekretaris Daerah dapat menyetujui atau menolak Permohonan Penyesuaian Perhitungan Nilai
2.	Menindaklanjuti Surat Permohonan Penyesuaian Perhitungan Nilai yang telah terdisposisi dan Berkoordinasi dengan Diskominfotik dan Badan Kepegawaian Daerah					Surat Permohonan Permintaan Data yang telah terdisposisi oleh Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta	3 Hari Kerja	Surat Penyesuaian Perhitungan Nilai kepada Diskominfotik dan Badan Kepegawaian Daerah	
3.	Melakukan penyesuaian perhitungan nilai pada Aplikasi CRM					Surat Penyesuaian Perhitungan Nilai	3 Hari Kerja	Penyesuaian nilai pada Aplikasi CRM yang terintegrasi dengan e-TPP	
4.	Melakukan penyesuaian perhitungan nilai pada sistem e-TPP					Penyesuaian nilai pada Aplikasi CRM yang terintegrasi dengan e-TPP	3 Hari Kerja	Penyesuaian nilai pada sistem e-TPP	

K. Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Pengaduan yang Ditolak Dua Kali

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Biro Pemerintahan	Inspektorat	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD namun ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan			Data Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD namun ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan	7 Hari Kalender	Surat rekapitulasi hasil tindak lanjut PD/UKPD yang ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan	Data yang direkap hanya pengaduan ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan dan belum selesai ditindaklanjuti kembali.
2.	Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD namun ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan			Surat rekapitulasi hasil tindak lanjut PD/UKPD yang ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan	1 hari kerja	Hasil monitoring dan evaluasi atas hasil tindak lanjut PD/UKPD yang ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan	
3.	Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi atas hasil tindak lanjut PD/UKPD yang ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan			Hasil monitoring dan evaluasi atas hasil tindak lanjut PD/UKPD yang ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan	3 hari kerja	Laporan monitoring dan evaluasi atas hasil tindak lanjut PD/UKPD yang ditolak dua kali oleh Biro Pemerintahan kepada Sekretaris Daerah	

L. Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Umpan Balik oleh Inspektorat

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Biro Pemerintahan	Inspektorat	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti oleh PD/UKPD			Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD dan divalidasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta	7 Hari Kalender	Hasil tindak lanjut Pengaduan yang telah diberikan umpan balik oleh Pengadu	Pada tahap ini, Pengadu memberikan umpan balik atas Pengaduan yang telah selesai.
2.	Melakukan monitoring atas umpan balik yang disampaikan oleh Pengadu			Hasil tindak lanjut Pengaduan yang telah diberikan umpan balik oleh Pengadu	1 hari kerja	Hasil monitoring atas umpan balik yang disampaikan oleh Pengadu	
3.	Melakukan evaluasi terhadap hasil monitoring atas umpan balik yang disampaikan oleh Pengadu			Hasil monitoring atas umpan balik yang disampaikan oleh Pengadu	3 hari kerja	Laporan evaluasi atas umpan balik yang disampaikan oleh Pengadu kepada Sekretaris Daerah	

BAB IV

TEKNIS PENILAIAN TINDAK LANJUT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

A. Perhitungan 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:

      i. 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 Pengaduan dihitung sejak Pengaduan masuk (status *wait*, indikator merah) di akun CRM Kelurahan sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status *Complete* dan indikator hijau) oleh Kelurahan.

      ii. Bobot Kategori per Pengaduan (20%)
      Bobot Kategori Pengaduan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah Pengaduan;

      iii. Penyelesaian Pengaduan (30%)

         1) Penyelesaian Pengaduan adalah perbandingan antara jumlah Pengaduan selesai berbanding dengan jumlah Pengaduan yang diterima dalam satu bulan dengan range [0,100];

$$Nilai = \frac{Complete}{Jumlah\ Pengaduan} \times 100$$

         2) *Complete* adalah jumlah Pengaduan yang sudah selesai dikerjakan oleh Kelurahan; dan

         3) Jumlah Pengaduan adalah akumulasi Pengaduan yang masuk dan menjadi kewenangan Lurah.

   b. Perhitungan Nilai Kecamatan

      Perhitungan Nilai Kecamatan merupakan akumulasi dari:

      i. Nilai Kelurahan yang ada di wilayah kerjanya; dan

      ii. 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:

      i. 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 Pengaduan dihitung sejak Pengaduan masuk (status *wait*, indikator merah), status Disposisi (Indikator Ungu) sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status *Complete* dan indikator hijau) oleh Kecamatan.

ii. Bobot Kategori per Pengaduan (20%)

Bobot Kategori Pengaduan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah Pengaduan.

iii. Penyelesaian Pengaduan (30%)

1) Penyelesaian Pengaduan adalah perbandingan antara jumlah Pengaduan selesai berbanding dengan jumlah Pengaduan yang diterima dalam satu bulan dengan range [0,100];

$$Nilai = \frac{Complete}{Jumlah\ Pengaduan} \times 100$$

2) *Complete* adalah jumlah Pengaduan yang sudah selesai dikerjakan oleh Kecamatan; dan

3) Jumlah Pengaduan adalah akumulasi Pengaduan yang masuk dan menjadi kewenangan Camat.

c. Perhitungan Nilai Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi

Perhitungan Nilai Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi merupakan akumulasi dari:

i. Nilai Kecamatan yang ada di wilayah kerjanya; dan

ii. Nilai Tindak Lanjut yang dilakukan oleh Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi.

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

i. 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 Pengaduan dihitung sejak Pengaduan masuk (status *wait*, indikator merah), status Disposisi (indikator ungu) sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status *Complete* dan indikator hijau) oleh Kota Administrasi/Kabupaten Administrasi.

ii. Bobot Kategori per Pengaduan (20%)

Bobot Kategori Pengaduan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah Pengaduan.

iii. Penyelesaian Pengaduan (30%)

1) Penyelesaian Pengaduan adalah perbandingan antara jumlah Pengaduan selesai berbanding dengan jumlah Pengaduan yang diterima dalam satu bulan dengan range [0,100];

$$Nilai = \frac{Complete}{Jumlah\ Pengaduan} \times 100$$

2) *Complete* adalah jumlah Pengaduan yang sudah selesai dikerjakan oleh Kota/Kabupaten Administrasi; dan

3) Jumlah Pengaduan adalah akumulasi Pengaduan yang masuk dan menjadi kewenangan Walikota/Bupati.

2. Penghitungan Nilai pada Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP

a. Perhitungan Nilai Suku Dinas, Suku Badan, Satpol PP Kota/Kabupaten, dan Inspektorat Pembantu Kota/Kabupaten

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

i. 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 Pengaduan dihitung sejak Pengaduan masuk (status *wait*, indikator merah), status Disposisi (indikator ungu) sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status *Complete* dan indikator hijau).

ii. Bobot Kategori per Pengaduan (20%)

Bobot Kategori Pengaduan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah Pengaduan.

iii. Penyelesaian Pengaduan (30%)

1) Penyelesaian Pengaduan adalah perbandingan antara jumlah Pengaduan selesai berbanding dengan jumlah Pengaduan yang diterima dalam satu bulan dengan range [0,100];

$$Nilai = \frac{Complete}{Jumlah\ Pengaduan} \times 100$$

2) *Complete* adalah jumlah Pengaduan yang sudah selesai dikerjakan oleh Suku Dinas/Suku Badan/Satpol PP Kota/Inspektorat Pembantu; dan

3) Jumlah Pengaduan adalah akumulasi Pengaduan yang masuk dan menjadi kewenangan Kepala Suku Dinas/ Kepala Suku Badan/Kepala Satpol PP Kota/Inspektur Pembantu.

a. Perhitungan Nilai Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP

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

i. Nilai Unit Kerja yang ada di wilayah kerjanya; dan

ii. Nilai Tindak Lanjut yang dilakukan oleh Dinas/Badan/Biro /Inspektorat/Satpol PP.

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

i. 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 Pengaduan dihitung sejak Pengaduan masuk (Status *wait*, Indikator merah), status Disposisi (Indikator Ungu) sampai dengan selesai ditindaklanjuti (status *Complete* dan indikator hijau).

ii. Bobot Kategori per Pengaduan (20%)

   Bobot Kategori Pengaduan adalah prediksi tingkat kesulitan penyelesaian dari sebuah Pengaduan.

iii. Penyelesaian Pengaduan (30%)

   1) Penyelesaian Pengaduan adalah perbandingan antara jumlah Pengaduan selesai berbanding dengan jumlah Pengaduan yang diterima dalam satu bulan dengan range [0,100];

$$Nilai = \frac{Complete}{Jumlah\ Pengaduan} \times 100$$

   2) *Complete* adalah jumlah Pengaduan yang sudah selesai dikerjakan oleh Dinas/Badan/Biro/Inspektorat/Satpol PP; dan

   3) Jumlah Pengaduan adalah akumulasi Pengaduan yang masuk dan menjadi kewenangan Kepala Dinas/Kepala Badan/Kepala Biro/Inspektur/Kepala Satpol PP.

B. 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 dengan Nilai Maksimal yang dapat Diperoleh berdasarkan jumlah Pengaduan yang masuk. Sehingga nilai yang menjadi acuan indikator kategori sebuah PD bukan berbanding dengan lainnya, tetapi berbanding dengan kemungkinan nilai terbesar yang bisa didapatkan unit 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

C. Pengecualian

Dalam hal terdapat Kegagalan Sistem pada Aplikasi CRM yang menyebabkan ketidaksesuaian perhitungan nilai, penyesuaian perhitungan nilai dapat diajukan melalui permohonan penyesuaian perhitungan nilai yang ditujukan kepada Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dalam rangka melaksanakan verifikasi dan koordinasi lebih lanjut sebelum menetapkan penyesuaian perhitungan nilai. Permohonan penyesuaian turut disampaikan secara tertulis kepada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta dan Kepala UP JSC untuk mengetahui permohonan penyesuaian terhadap Perhitungan Nilai.

BAB V

RINCIAN PEMBAGIAN TUGAS TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Arus Lalu Lintas	Keluhan terkait dengan polisi tidur liar		√		3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan hasil perbaikan/ koordinasi dengan pihak terkait dan Forum Koordimasi Pimpinan Kecamatan
Arus Lalu Lintas	Keluhan terkait dengan ranjau paku/lawan arus		√		3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan hasil koordinasi bersama dengan Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan
Arus Lalu Lintas	Penutupan jalan oleh individu/kelompok warga/badan usaha		√		3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan atas pembahasan dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Arus Lalu Lintas	Angkot ngetem yang mengganggu arus lalu lintas			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan atau penindakan yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Arus Lalu Lintas	Kemacetan arus lalu lintas pada ruas jalan umum			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengaturan lalu lintas dengan menempatkan personil di lokasi kemacetan
Arus Lalu Lintas	Pelanggaran Angkutan Barang Over Dimension Over Loading (ODOL) yang melintas dijalan			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan/ himbauan/penindakan (berupa tilang/BAP/penundaan/stop operasi) sesuai ketentuan yang berlaku
Arus Lalu Lintas	Informasi Ruas Jalan Ganjil Genap yang berlaku			Dinas Perhubungan	2	0	48	49	55	56	62	73		Penjelasan terkait dengan informasi ganjil genap sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Arus Lalu Lintas	Keluhan terkait lawan arus			Dinas Perhubungan	2		72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penghalauan
Bantuan Sosial	Keluhan terkait distribusi/antrian pangan murah/pangan bersubsidi yang dikelola oleh BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan dan penjelasan dalam penanganan antrian pangan murah/pangan bersubsidi
Bantuan Sosial	Informasi bantuan sosial (KLJ, KPDJ, KAJ, dan bantuan sosial yang dikelola oleh Dinas Sosial)			Dinas Sosial	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait dengan informasi persyaratan dan prosedur penerima bantuan sosial sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi pendaftaran DTKS/DTSEN			Dinas Sosial	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait dengan informasi persyaratan dan prosedur pendaftaran DTKS/DTSEN sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Keluhan terkait bantuan sosial (KLJ, KPDJ, KAJ, dan bantuan sosial yang dikelola oleh Dinas Sosial)			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan hasil klarifikasi/pengecekan terkait keluhan bantuan sosial sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Keluhan terkait proses pendaftaran dan/atau ketidaksesuaian DTKS/DTSEN			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan atas klarifikasi terkait dengan keluhan proses pendaftaran dan/atau ketidaksesuaian DTKS/DTSEN sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi terkait status penerima bantuan Kartu Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)/Program Keluarga Harapan (PKH)			Dinas Sosial	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan hasil klarifikasi/pengecekan status penerima bantuan
Bantuan Sosial	Bantuan sosial (KLJ, KPDJ, KAJ, dan bantuan sosial yang dikelola oleh Dinas Sosial) dipotong/tidak terima			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan hasil klarifikasi/pengecekan serta koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Permohonan penyediaan alat bantu fisik bagi penyandang disabilitas			Dinas Sosial	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil kunjungan dan penjelasan persyaratan pemberian alat bantu fisik bagi penyandang disabilitas sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Bantuan Sosial	Permohonan penyediaan pelatihan keterampilan usaha bagi penyandang disabilitas			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan mengenai informasi pelatihan keterampilan usaha dan persyaratan mengikuti pelatihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi bantuan sosial biaya pendidikan (KJP Plus/KJMU/BPMS/BOP/BOS)			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait dengan informasi persyaratan dan prosedur penerima bantuan sosial biaya pendidikan sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi beasiswa			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait dengan informasi program beasiswa yang ada dari berbagai sumber
Bantuan Sosial	Keluhan bantuan sosial biaya pendidikan (KJP Plus/KJMU/BPMS/BOP/BOS)			Dinas Pendidikan	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan hasil klarifikasi/pengecekan terkait keluhan bantuan sosial biaya pendidikan sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Keluhan terkait dengan ijazah yang ditahan oleh sekolah			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan hasil koordinasi atas penyelesaian permasalahan keluhan ijazah yang ditahan dengan pihak sekolah
Bantuan Sosial	Penyelewengan dana bantuan sosial biaya pendidikan (KJP Plus/KJMU,dll)			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	78	79	84	85		Surat Klarifikasi/Berita Acara hasil pemeriksaan atas permasalahan penyelewengan dana bantuan pendidikan (KJP Plus,KAJ, KJMU, KLJ, KPDJ,dll) sesuai ketentuan yang berlaku
Bantuan Sosial	Informasi program BPUM Kementerian Koperasi UKM RI			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan terkait dengan persyaratan penerima program BPUM sesuai ketentuan yang berlaku.
Bantuan Sosial	Permohonan penyediaan alat bantu fisik bagi penyandang disabilitas di Wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	120	121	144	168		Foto melalui Aplikasi CRM hasil kunjungan dan penjelasan persyaratan pemberian alat bantu fisik bagi penyandang disabilitas sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Batas Wilayah	Pilar batas wilayah kotor, banyak coretan/tempelan	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan sesuai dengan aduan
Batas Wilayah	Pilar batas wilayah rusak dan/atau hilang			Kota/Kabupaten Administrasi	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan pilar batas dan/atau penjelasan hasil koodinasi dengan pihak terkait
Batas Wilayah	Ketidakjelasan batas wilayah (antar kelurahan, kecamatan, kota/kabupaten dan/atau provinsi)			Biro Pemerintahan	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto dan penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
Batas Wilayah	Rupabumi unsur alami dan buatan belum diberi nama / berubah nama			Biro Pemerintahan	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto dan penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
Batas Wilayah	Permintaan pembentukan/pemekaran dan/atau penghapusan/penggabungan kelurahan dan/atau kecamatan			Biro Pemerintahan	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto dan penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
Pangan Bersubsidi	Keluhan terkait pelaksanaan verifikasi pangan bersubsidi pada PJLP			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan hasil pengecekan verifikasi pangan bersubsidi pada PJLP
BPJS Kesehatan/KIS	Informasi terkait dengan Pendaftaran Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan/KIS)			Dinas Kesehatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan terkait dengan Informasi/Persyaratan terkait dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan/KIS)
BPJS Kesehatan/KIS	Informasi terkait dengan perpindahan kepersertaan BPJS Kesehatan/KIS dari Mandiri dan/atau PBI APBD			Dinas Kesehatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan terkait dengan persyaratan dan prosedurkepersertaan BPJS Kesehatan/KIS Mandiri dan/atau PBI APBD sesuai ketentuan yang berlaku
BPJS Kesehatan/KIS	Keluhan terkait dengan pelayanan/kesalahan data peserta BPJS Kesehatan/KIS			Dinas Kesehatan	3	0	96	97	120	121	168	169		Penjelasan hasil klarifikasi dan koordinasi dengan Pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
BPJS Kesehatan/KIS	Keluhan terkait dengan perpindahan kepersertaan BPJS Kesehatan/KIS dari Mandiri dan/atau PBI APBD			Dinas Kesehatan	3	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan hasil klarifikasi terkait dengan keluhan kepersertaan BPJS Kesehatan/KIS Mandiri dan/atau PBI APBD sesuai ketentuan yang berlaku
Demam Berdarah Dengue (DBD)	Keluhan terkait dengan sarana petugas jumantik kurang memadai	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan/penyediaan sarana petugas jumantik
Demam Berdarah Dengue (DBD)	Keluhan pelaksanaan Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN)	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan hasil klarifikasi dan koordinasi terkait dengan pelaksanaan PSN sesuai ketentuan yang berlaku
Demam Berdarah Dengue (DBD)	Permintaan fogging karena adanya kasus DBD			Dinas Kesehatan	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil Penelitian Epidemi dan pelaksanaan Foging dan/atau penjelasan informasi atas pengajuan foging sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitasi Kerjasama/Kolaborasi Pemda DKI	Informasi mengenai prosedur fasilitasi penyusunan Naskah Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta			Biro Kerja Sama Daerah	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait persyaratan dan prosedur fasilitasi penyusunan Naskah Kerja Sama sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitasi Kerjasama/Kolaborasi Pemda DKI	Keluhan terkait fasilitasi penyusunan Naskah Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta			Biro Kerja Sama Daerah	3	0	72	73	96	97	120	121		Pejelasan atas klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan proses fasilitasi penyusunan Naskah Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan terkait dengan infrastruktur, prasarana dan sarana rusak pada sarana olahraga yang dikelola oleh Dinas Pemuda dan Olahraga (GOR, Gelanggang Remaja, Lapangan Terbuka, dll)			Dinas Pemuda dan Olahraga	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau pengecekan infrastruktur, prasarana dan sarana olahraga disertai penjelasan waktu perbaikan/ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan terkait dengan fasilitas pada sarana olahraga yang dikelola oleh Dinas Pemuda dan Olahraga (GOR, Gelanggang Remaja, Lapangan Terbuka, dll)			Dinas Pemuda dan Olahraga	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau pengecekan fasilitas sarana olahraga disertai penjelasan waktu perbaikan/ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan terkait dengan prasarana/sarana/fasilitas olahraga yang dikelola oleh swasta rusak			Dinas Pemuda dan Olahraga	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan/atau koordinasi dengan pengelola sarana olahraga yang dikelola oleh swasta
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Penyalahgunaan fasilitas olahraga yang dikelola oleh Dinas Pemuda dan Olahraga			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan terkait dugaan penyalahgunaan retribusi GOR			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan pelayanan fasilitas olahraga yang dikelola oleh Dinas Pemuda dan Olahraga (GOR, Gelanggang Remaja, Lapangan Terbuka, dll)			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil pembinaan dan klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Permohonan bantuan alat olahraga maupun perbaikan alat olahraga seperti meja tenis meja, net, ring basket, dll			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait informasi persyaratan dan prosedur permohonan bantuan alat olahraga sesuai ketentuan berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Permohonan pembuatan fasilitas olahraga di lingkungan masyarakat (pembangunan lapangan olahraga seperi Volley, Bulu Tangkis,dll) di lahan kosong			Dinas Pemuda dan Olahraga	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan terkait dengan alokasi anggaran sesuai ketentuan berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan penerbitan sertifikat olahraga yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan hasil klarifikasi dan pengecekan proses penerbitan sertifikat olahraga sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Informasi terkait pelaksanaan event olahraga rutin tahunan yang diadakan Dinas Pemuda dan Olahraga (Contoh : FORST, dll)			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan/infografis waktu pelaksanaan event olahraga tahunan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan terkait pelaksanaan event olahraga rutin tahunan yang diadakan Dinas Pemuda dan Olahraga (Contoh : FORST, dll)			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan hasil klarifikasi dan pengecekan atas keluhan pelaksanaan event olahraga tahunan sesuai ketentuan berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan terkait honor/bonus atlet/pelatih/asisten pelatih yang didapatkan dari event olahraga			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan hasil koordinasi dan pengecekan proses pencairan honor/bonus sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan terkait gaji atlet/pelatih/asisten pelatih			Dinas Pemuda dan Olahraga	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan hasil klarifikasi dan pengecekan proses pencairan gaji sesuai ketentuan yang berlaku
Fasilitas dan Layanan Olahraga	Keluhan atas fasilitas, pelayanan, sarana dan prasarana pada sarana olahraga yang dikelola oleh Dinas Pemuda dan Olahraga di wilayah kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan hasil perbaikan/pembinaan dan/atau penjelasan terkait dengan waktu perbaikan sesuai ketersediaan anggaran
Gangguan dan/atau Kebisingan	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, senam,dll.)	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil tindak lanjut dan koordinasi dengan RT/RW setempat
Gangguan dan/atau Kebisingan	Kebisingan suara dari speaker/TOA rumah ibadah		√		2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dengan pengurus rumah ibadah bersama dengan Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan dan pihak terkait
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan terkait aktivitas Orang Asing			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto/surat dan penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Gangguan dan/atau Kebisingan	Simbol negara (Bendera Merah Putih dan Lambang Garuda Pancasila) usang/rusak/tidak layak			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan dan Foto melalui Aplikasi CRM hasil koordinasi/pembinaan dengan pemilik simbol negara
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan kriminal umum lain di area permukiman			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan serta koordinasi dengan pihak terkait

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan terkait gangguan dan kebisingan penghuni kost-kostan			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan penanganan langsung di lapangan
Gangguan dan/atau Kebisingan	Area publik dijadikan tempat nongkrong			Satuan Polisi Pamong Praja	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan penanganan langsung di lapangan
Gangguan dan/atau Kebisingan	Perjudian /sabung ayam/kontes burung ilegal			Satuan Polisi Pamong Praja	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan penanganan langsung
Gangguan dan/atau Kebisingan	Penjualan minuman beralkohol di permukiman/minimarket/supermarket dan sejenisnya			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil tindak lanjut dan koordinasi dengan pihak terkait
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan terkait gangguan kebisingan dan/atau dugaan pencemaran lingkungan atas kegiatan usaha yang tidak memiliki izin dan sudah dilakukan pengawasan awal oleh Dinas teknis			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil peninjauan lapangan dan penanganan tindaklanjut sesuai ketentuan yang berlaku
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan terkait gangguan kebisingan atas kegiatan usaha yang tidak memiliki izin			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi
Gangguan dan/atau Kebisingan	Kebisingan akibat pembangunan pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Gangguan dan/atau Kebisingan	Kebisingan akibat operasional pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Gangguan dan/atau Kebisingan	Gangguan akibat aktivitas usaha industri kecil menengah (IKM) yang tidak berizin			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan koordinasi dengan pemilik usaha

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan pelanggaran jam operasional mini market			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan atas hasil pengawasan.
Gangguan dan/atau Kebisingan	Gangguan akibat aktivitas usaha bidang ketahanan pangan, kelautan, perikanan, pertanian, peternakan dan kesehatan hewan			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan koordinasi dengan pemilik usaha
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan keberadaan hewan penular rabies, unggas dan hama pada tanaman yang tidak berpemilik			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pemantauan/pengecekan lokasi bersama komunitas pihak terkait dan/atau penjelasan hasil penindakan yang telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan keberadaan hewan penular rabies, unggas dan hama tanaman yang berpemilik			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pemantauan/pengecekan lokasi bersama komunitas pihak terkait dan/atau penjelasan hasil penindakan yang telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan aktivitas olahraga yang mengganggu ketenangan/keamanan masyarakat sekitar (senam dan aktivitas olahraga lain yang mengganggu)			Dinas Pemuda dan Olahraga	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan tindak lanjut yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Gangguan dan/atau Kebisingan	Gangguan suara bising dari usaha pariwisata yang mengganggu lingkungan sekitar			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	120	121	126	127	132	138		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil pengawasan/penindakan yang dilakukan berupa (berita acara kunjungan, surat pernyataan) sesuai ketentuan yng berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan pelanggaran jam operasional usaha pariwisata			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil pengawasan/penindakan yang dilakukan berupa (berita acara kunjungan, surat pernyataan) sesuai ketentuan yng berlaku
Gangguan dan/atau Kebisingan	Keluhan terkait dengan perizinan usaha pariwisata			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	120	121	126	127	132	138		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil pengawasan/penindakan yang dilakukan berupa (berita acara kunjungan, surat pernyataan) sesuai ketentuan yng berlaku
Gangguan dan/atau Sisa Proyek	Sisa proyek pembangunan/pelebaran jalan menimbulkan sampah			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil koordinasi / rapat koordinasi dengan pelaksana proyek pembangunan
Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Informasi mengenai sertifikasi/pencairan dan sertifikasi profesi guru			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait dengan informasi persyaratan dalam proses sertifikasi profesi guru sesuai ketentuan yang berlaku
Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Keluhan mengenai sertifikasi/pencairan dan sertifikasi profesi guru			Dinas Pendidikan	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan keluhan dalam proses sertifikasi profesi guru sesuai ketentuan yang berlaku
Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Pelanggaran disiplin pegawai, Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat/Klarifikasi hasil pemeriksaan/pembinaan dan penegakan disiplin pegawai sesuai ketentuan yang berlaku
Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Keluhan perilaku Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan terhadap siswa			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat/Berita Acara hasil pemeriksaan/klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Keluhan mengenai cara guru mengajar			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pelaksanaan supervisi kelas oleh tim supervisi sekolah dan pengawas sekolah
Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Konflik antara sekolah dengan orang tua murid			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat/kalrifikasi/foto melalui Aplikasi CRM hasil mediasi antara sekolah dengan orang tua murid

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Guru/Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Pungutan/iuran sekolah kepada orang tua murid			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat/Berita Acara hasil pemeriksaan/klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
Hewan Kurban	Keluhan terkait penjualan hewan kurban yang berada di fasos/fasum			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil peninjauan lapangan dan penanganan tindaklanjut sesuai ketentuan yang berlaku
Hewan Kurban	Keluhan terkait bau yang berasal dari tempat penjualan hewan kurban			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengawasan kebersihan dan kesehatan lingkungan dan penjelasan berdasarkan pengecekan lapangan
Hubungan Kepegawaian	Keluhan terkait pelaksanaan tahapan Calon Pegawai ASN/Mutasi Pegawai/PNS titipan			Badan Kepegawaian Daerah	3	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan berdasarkan hasil pengecekan terkait dengan keluhan atas pelaksanaan tahapan Calon Pegawai ASN/Mutasi Pegawai/PNS titipan sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Kepegawaian	Keluhan Layanan Administrasi Kepegawaian Pegawai ASN Pemerintah Provinsi DKI Jakarta			Badan Kepegawaian Daerah	2	0	48	49	60	61	72	73		Penjelasan/klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan terkait dengan keluhan layanan administrasi kepegawaian Pegawai ASN sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Kepegawaian	Keluhan terkait pengelolaan Sistem Kepegawaian			Badan Kepegawaian Daerah	3	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan hasil pengecekan terkait dengan pengelolaan Sistem Informasi Kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Kepegawaian	Keluhan terkait Pegawai Non ASN yang menjadi kewenangan BKD			Badan Kepegawaian Daerah	3	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan hasil pengecekan terkait dengan permasalahan pegawai Non ASN sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Kepegawaian	Informasi Program Tugas Belajar			Badan Pengembangan SDM	2	0	48	49	60	61	72	73		Penjelasan persyaratan dan prosedur pelaksanaan Tugas Belajar sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Kepegawaian	Keluhan terkait dengan pegawai Badan Pembinaan BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Penjelasan hasil pengecekan terkait dengan permasalahan pegawai BPBUMD sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Keluhan terkait upah/hak karyawan BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Penjelasan hasil pengecekan terkait dengan permasalahan karyawan BUMD sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) tidak sesuai aturan			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto Surat Tugas / Surat Panggilan / Surat Jawaban dan/atau penjelasan hasil mediasi yang telah dilaksanakan
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Keluhan Hak Pesangon karena PHK tidak dibayarkan			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto Surat Tugas / Surat Panggilan / Surat Jawaban dan/atau penjelasan hasil mediasi yang telah dilaksanakan
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Keluhan terkait upah tidak sesuai upah minimum dan Hak Karyawan Lainnya			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	2	0	72	73	96	97	120	121		Surat Tugas / Surat Panggilan / Surat Jawaban / Penjelasan dalam bentuk formulir atas koordinasi yang telah dilakukan
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Keluhan terkait Tunjangan Hari Raya			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat Tugas / Surat Panggilan / surat jawaban / Penjelasan dalam bentuk formulir atas koordinasi yang telah dilakukan
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Permasalahan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat Tugas / Surat Panggilan / Penjelasan berupa infografis/koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan ketentuan berlaku
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Informasi lowongan pekerjaan			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait dengan Infografis terkait dengan lowongan pekerjaan sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Informas terkait kegiatan Pelatihan PKT Jakpreneur			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi pelaksanaan kegiatan pelatihan PKT Jakpreneur sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Informasi Program Kartu Pekerja Jakarta			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi persyaratan dan prosedur kepersertaan program Kartu Pekerja Jakarta sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Keluhan Program Kartu Pekerja Jakarta			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil klarifikasi/pengecekan terkait keluhan Kartu Pekerja Jakarta sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Keluhan terkait Pelaksanaan Pelatihan PKT Jakpreneur			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil klarifikasi.pengecekan atas keluhan Program PKT Jakpreneur sesuai ketentuan yang berlaku
Hubungan Pekerja-Pengusaha	Permohonan Pelatihan Tenaga Kerja			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait dengan persyaratan/informasi pelatihan tenaga kerja sesuai dengan ketentuan berlaku
Jak Wifi	Permohonan pemasangan Jak Wifi	√			2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan berupa penyampaian surat permohonan pemasangan Jak Wifi yang ditujukan kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Jak Wifi	Pemasangan jaringan baru			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	4	0	168	169	192	193	216	217		Penjelasan hasil koordinasi ke CSR/ISP dan/atau pemasangan jaringan baru sesuai dengan lokasi aduan
Jak Wifi	Gangguan koneksi/ gangguan link/ gangguan infrastruktur/ gangguang elektrical			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	2	0	120	121	168	169	216	217		Penjelasan hasil pengecekan/koordinasi ke CSR/ISP terkait dengan perbaikan sesuai aduan
Jak Wifi	Informasi user dan password			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan/infografis terkait user dan password sesuai dengan aduan yang disampaikan
Jak Wifi	Permohonan Bloking/ Timer			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	3	0	168	169	192	193	216	217		Penjelasan hasil pengecekan/koordinasi ke CSR/ISP terkait dengan pemasangan Bloking/ Timer sesuai ketentuan yang berlaku
Jalan	Kanstin bergeser/kusam/kotor/banyak coretan/perbaikan sementara kanstin rusak	√			2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan sesuai dengan aduan
Jalan	Jalan berlubang dengan kedalaman ≤ 5 cm dengan luas 0-2 m2 dalam 1 titik dan tersebar di beberapa titik	√			2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan sementara sesuai dengan aduan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Jalan	Jalan rusak dan berlubang di kawasan yang dikelola oleh BUMD			Badan Pembinaan BUMD	4	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan yang telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Jalan	Keluhan terkait dengan jalan rusak dan berlubang			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan jalan rusak atau berlubang dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Jalan	Jalan ambles			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan jalan rusak atau berlubang dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Jalan	Jalan Bergelombang			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan jalan rusak atau berlubang dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Jalan	Jalan retak			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan jalan rusak atau berlubang dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Jalan	Kanstin/Separator rusak, MCB di Jalur Busway rusak			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan kanstin rusak dan/atau hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jalan	Proyek pelebaran jalan mangkrak			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil koordinasi / rapat koordinasi dengan pelaksana proyek pembangunan
Jalan	Jalan rusak dan berlubang pada perlintasan sebidang			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto timestamp hasil TL/hasil survey. Atau surat/keterangan ketersediaan bahan. Atau surat/keterangan koordinasi dengan pihak lain apabila jalan tersebut belum aset

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Jalan	Keluhan terkait perbaikan konstruksi Wayfinding milik Dinas Bina Marga			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil survey dan/atau penjelasan perbaikan yang akan dilakukan dan/atau keterangan ketersediaan barang
Jalan	Jalan rusak akibat pembangunan sumur resapan/saluran air (baik saluran tepi jalan maupun crossing saluran)			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Jalan	Jalan bergelombang, retak dan/atau ambles akibat pembangunan sumur resapan/saluran air (baik saluran tepi jalan maupun crossing saluran)			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Jalan	Jalan bergelombang, retak dan/atau ambles pada lokasi penataan kawasan terpadu sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2024 (kategori berat)			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	4	0	144	145	150	151	156	157		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan atau pengecekan lapangan disertai dengan penjelasan terkait ketersediaan anggaran untuk perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
Jalan	Jalan rusak di kawasan Ruang Terbuka Hijau (Taman Kota/Hutan Kota/TPU)			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Jalan	Jalan rusak dan berlubang pada lokasi milik pengembang (belum ada proses serah terima)			Kota/Kabupaten Administrasi	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dengan pengembang terkait proses penyerahan kewajiban fasos/fasum kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan/atau Foto melalui Aplikasi CRM perbaikan jalan oleh pengembang
Jalan	Jalan bergelombang, retak dan/atau ambles kategori rusak sedang dan berat di Wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	4	0	144	145	168	169	192	193		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan yang telah dilakukan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Jalan	Jalan rusak di kawasan Ruang Terbuka Hijau (Taman Kota/Hutan Kota/TPU) di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Jaringan Utilitas	Tiang PJU/gardu listrik kotor/ada coretan/tempelan liar	√			1	0	36	37	54	55	90	91		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan/perapihan sesuai dengan aduan
Jaringan Utilitas	Lampu penerangan jalan lokal/swadaya masyarakat padam atau rusak	√			2	0	48	49	72	73	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dengan warga setempat sesuai dengan aduan
Jaringan Utilitas	Keluhan terkait dengan penerangan/lampu taman/TPU padam dan/atau rusak			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan Lampu PJU dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Jaringan Utilitas	Tiang PJU miring atau roboh perlu diganti			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan dan/atau hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Ada aliran listrik bocor pada tiang PJU yang berbahaya bila tersentuh			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan dan/atau hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Usulan penambahan titik lampu PJU dari masyarakat			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan serta penjelasan aset di lokasi usulan penambahan titik lokasi PJU
Jaringan Utilitas	Lampu PJU menyala diliuar jam operasloanal (18:00 sd 06:00)			Dinas Bina Marga	1	0	24	25	30	31	36	35		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan lampu PJU
Jaringan Utilitas	Lampu PJU padam malam hari			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan lampu PJU
Jaringan Utilitas	Lampu PJU Padam atau rusak pada Jembatan/ JPO			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan lampu PJU dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik aset

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Jaringan Utilitas	Lampu PJU Padam atau rusak pada Fly over (FO)			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan lampu PJU dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Lampu PJU Padam atau rusak pada Under pass (UP)			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan lampu PJU dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Lampu PJU Padam atau rusak pada Halte bus			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan lampu PJU dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Lampu PJU Padam atau rusak pada High mast pole(H 20 sd 25 Meter)			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil survey dan/atau penjelasan perbaikan yang akan dilakukan
Jaringan Utilitas	Tiang jaringan utilitas miring dan rusak			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil tindak lanjut dan/atau hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Tiang jaringan utilitas tidak berizin/atau tidak sesuai izin			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil tindak lanjut dan/atau hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Lampu PJU Padam atau rusak pada Pedestrian			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan lampu PJU dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Kabel PJU yang melintang/semraut antar tiang PJU			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan kabel PJU dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik aset
Jaringan Utilitas	Panel PJU rusak/keropos/tidak ada pintu			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan trotoar dan/atau penjelasan terkait ketersediaan panel PJU
Jaringan Utilitas	Kabel (jaringan utilitas) mengganggu pengguna jalan			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perapihan kabel (jaringan utilitas)

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Jaringan Utilitas	Galian kabel telantar atau tidak rapi setelah pekerjaan selesai, sampah bekas galian			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil koordinasi / rapat koordinasi dengan pelaksana proyek pembangunan
Jaringan Utilitas	Lampu penerangan jalan padam atau rusak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat dan/atau Swasta			Biro Pemerintahan	3	0	96	97	120	121	168	169		Penjelasan hasil koordinasi dengan pengelola kawasan sesuai dengan aduan yang disampaikan
Jaringan Utilitas	Keluhan PLN terkait dengan mati lampu/gardu/aliran listrik bocor pada tiang PLN			Biro Pemerintahan	2	0	72	73	108	109	180	181		Penjelasan terkait dengan *call center* PLN dan/atau hasil koordinasi dengan PT PLN
Jaringan Utilitas	Tiang PJU dan/atau panel PJU keropos, rusak (miring atau roboh perlu diganti) di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Jaringan Utilitas	Usulan penambahan titik lampu/PJU dari masyarakat di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	96	97	108	109	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Jaringan Utilitas	Keluhan terkait aliran listrik bocor pada tiang PJU yang berbahaya bila tersentuh di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan tiang PJU
Jaringan Utilitas	Lampu PJU tidak menyala pada malam hari/tidak menyala saat jam operasional/padam/rusak di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	96	97	108	109	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan Lampu PJU
Jaringan Utilitas	Keluhan terkait dengan penerangan /lampu taman/TPU padam dan/atau rusak di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	96	97	108	109	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan Lampu PJU dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Jaringan/Menara Telekomunikasi	Keluhan terkait pelayanan provider komunikasi (Telkom, Indosat, XL, Bolt, dll.)			Biro Pemerintahan	3	0	72	73	108	109	180	181		Penjelasan terkait dengan informasi *call center* provider komunikasi dan/atau hasil koordinasi dengan pengelola jaringan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Jaringan/Menara Telekomunikasi	Keluhan terkait dengan kelayakan konstruksi Jaringan/Menara Telekomunikasi			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan/laporan hasil pengecekan/survey lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Jaringan/Menara Telekomunikasi	Menara/tower tidak berizin			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil penanganan di lapangan dan/atau tindak lanjut berupa pemberitahuan lisan/tertulis/peringatan tertulis/penghentian kegiatan/penyegelan/pembongkaran sesuai ketentuan yang berlaku
Jembatan/JPO/ Halte	Keluhan terkait JPO dan/atau halte kotor, sampah, coretan/tempelan liar, material sisa spanduk, dll.	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan sesuai dengan aduan
Jembatan/JPO/ Halte	Jembatan rusak ringan (eg. Lubang di jalan, cat)			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan jembatan
Jembatan/JPO/ Halte	lonengan rusak, pergantian plat, raling rusak			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan jembatan dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Jembatan/JPO/ Halte	Jembatan rusak berat (eg. Jalan Longsor, amblas; Substructure (Pondasi,expantion joint Abutment dan Pier) rusak)			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan jembatan dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Jembatan/JPO/ Halte	JPO dan/atau halte rusak			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan JPO/Halte dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Jembatan/JPO/ Halte	Permintaan warga yang membutuhkan JPO dan/atau halte			Dinas Bina Marga	4	0	168	169	174	175	180	181		Survey lokasi dan kondisi terkait permintaan JPO serat koordiansi dengan pihak terkait
Jembatan/JPO/ Halte	JPO dan/atau halte rusak yang menjadi kewenangan PT Transjakarta			Badan Pembinaan BUMD	4	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan yang telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Jembatan/JPO/ Halte	Jembatan rusak di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	4	0	144	145	168	169	192	193		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan dan ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Galian/Sisa Proyek	Keluhan sisa proyek pembangunan/ pelebaran jalan menimbulkan sampah di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan dan pembersihan dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait
Keluhan Galian/Sisa Proyek	Keluhan galian dan/atau sisa proyek yang dilaksanakan oleh BUMD yang mengganggu jalan			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan penjelasan hasil tindak lanjut dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Spanduk/reklame iklan rokok di area publik			Satuan Polisi Pamong Praja	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil penertiban spanduk/reklame rokok sesuai aduan
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada fasilitas/area publik			Satuan Polisi Pamong Praja	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan dan/atau pemberian sanksi sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada tempat/fasilitas yang dikelola oleh BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada tempat/fasilitas kesehatan			Dinas Kesehatan	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada tempat/fasilitas pendidikan			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada angkutan umum, terminal, pelabuhan, bandara dan stasiun			Dinas Perhubungan	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada tempat ibadah			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada arena kegiatan anak-anak, hotel, restoran dan tempat hiburan			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada stadion dan gelanggang olahraga			Dinas Pemuda dan Olahraga	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada pusat perbelanjaan, mall, pasar serba ada, pasar tradisional dan balai pertemuan			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok pada kantor pemerintah, swasta, industri/pabrik			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok di kawasan balaikota			Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok di kawasan kantor walikota/bupati			Kota/Kabupaten Administrasi	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok di kawasan kantor kecamatan		√		2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kawasan Dilarang Merokok	Pelanggaran merokok di kawasan kantor kelurahan	√			2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Kegiatan dan Kurikulum Pendidikan	Keluhan terkait kurikulum atau pelajaran			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis tentang pelaksanaan kurikulum sesuai kalender pendidikan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Kegiatan dan Kurikulum Pendidikan	Keluhan terkait peraturan sekolah			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan atas informasi dan sosialisasi tentang tata tertib sekolah serta adanya ruang masukan dari masyarakat
Kegiatan dan Kurikulum Pendidikan	Informasi terkait kegiatan intra kurikuler, koku kurikuler dan ekstra kurikuler			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait dengan informasi kegiatan intra kurikuler, koku kurikuler dan ekstra kurikuler
Kegiatan Seni dan Budaya	Informasi terkait pertunjukan seni dan budaya			Dinas Kebudayaan	1	0	24	25	72	73	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi kegiatan pertunjukan seni dan budaya sesuai ketentuan yang berlaku
Kegiatan Seni dan Budaya	Keluhan pelayanan museum (kebersihan, keramahan pelayanan, keamanan, dsb) pada museum-museum di bawah pengelolaan Dinas Kebudayaan			Dinas Kebudayaan	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan pembinaan petugas sesuai ketentuan yang berlaku
Kegiatan Seni dan Budaya	Keluhan terkait penyelenggaraan kegiatan seni budaya di tempat-tempat yang dikelola Dinas Kebudayaan (PBB Setu Babakan, PKJ TIM, dan gedung-gedung pertunjukan di bawah UP GPSB)			Dinas Kebudayaan	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan atas keluhan penyelenggaraan kegiatan seni budaya
Kegiatan Seni dan Budaya	Keluhan terkait penyelenggaraan pelatihan seni budaya yang diselenggarakan Dinas Kebudayaan/Suku Dinas Kebudayaan			Dinas Kebudayaan	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan terkait keluhan penyelenggaraan pelatihan seni budaya sesuai ketentuan yang berlaku
Kegiatan Seni dan Budaya	Pengaduan terkait dengan sertifikasi untuk pelaku seni budaya			Dinas Kebudayaan	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait informasi hasil pengecekan proses pembuatan sertifikat bagi pelaku seni budaya sesuai ketentuan yang berlaku
Keluarga Berencana	Informasi untuk mendapat pelayanan KB			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait informasi pelayanan KB sesuai ketentuan yang berlaku
Keluarga Berencana	Keluhan terkait pelayanan KB			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan/klarifikasi atas keluhan pelayanan KB sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Keluarga Berencana	Keluhan terkait operasional dan sarana kelompok kegiatan BKB, BKR, BKL dan UPPKS			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan keluhan operasional dan sarana kelompok kegiatan BKB, BKR, BKL dan UPPKS sesuai ketentuan yang berlaku
Keluarga Berencana	Keluhan operasional PPKB RW			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan keluhan operasional PPKB RW sesuai ketentuan yang berlaku
Keluarga Berencana	Tidak tersedianya Formulir Pelayanan Kontrasepsi (Formulir K1. K4, Inform consent) di fasilitas kesehatan			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dan pengecekan lapangan
Keluarga Berencana	Tidak tersedianya Data Kependudukan yang lengkap di Rumah Dataku			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dan pengecekan lapangan
Keluarga Berencana	Tidak tersedianya layanan alat teknologi pada Posyantek (Pos Pelayanan Teknologi)			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dan pengecekan lapangan
Keluhan Bahan Pokok	Keluhan terkait stok sembako di pasar (langka, mahal, dll)			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Bahan Pokok	Laporan terkait dugaan penimbunan sembako			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Bahan Pokok	Harga jual lebih mahal dibandingkan dengan HET (Harga Eceran Tertinggi)			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain area Gedung Kantor Kelurahan	√			2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain area Gedung Kantor Kecamatan		√		2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Kantor Walikota/Bupati			Kota/Kabupaten Administrasi	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan prasarana TPA sesuai dengan aduan
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain area Gedung Kantor Walikota/Bupati			Kota/Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Bangunan/gedung sekolah rusak			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	120	121	144	145		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan bangunan/gedung sekolah dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan dan ketersediaan anggaran untuk perbaikan gedung
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Prasarana dan sarana sekolah tidak lengkap/rusak			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	120	121	144	145		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan/terpenuhinya prasarana/sarana sekolah tidak lengkap/rusak
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait sarana, prasarana, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor Badan/Suku Badan Kepegawaian Daerah			Badan Kepegawaian Daerah	2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan sesuai dengan aduan yang disampaikan
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Pemanfaatan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai dengan peruntukkan			Badan Pengelola Aset Daerah	4	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan/atau penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau analisis data serta koordinasi dengan pihak terkait
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan mengenai Brandgang yang disalahgunakan			Badan Pengelola Aset Daerah	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan/atau penjelasan hasil pengecekan lapangan serta koordinasi dengan pihak terkait

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Penyalahgunaan kendaraan dinas			Badan Pengelola Aset Daerah	3	0	72	73	78	79	86	87		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan serta koordinasi dengan pihak terkait
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Papan Nama Aset Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta Rusak/Hilang			Badan Pengelola Aset Daerah	4	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan serta koordinasi dengan pihak terkait dan/atau perbaikan papan nama aset
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain area Gedung Kantor DPRD			Sekretariat DPRD	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan prasarana dan sarana di gedung kantor Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan/atau perbaikan prasarana dan sarana sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Gedung Balaikota			Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah	3	0	72	73	120	121	144	168		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan prasarana TPA sesuai dengan aduan
Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain area Gedung Balaikota			Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah	2	0	72	73	120	121	144	168		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait dengan pelayanan/sikap petugas di Kantor Kelurahan	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan dan/atau pembinaan kepada petugas sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait dengan pelayanan/sikap petugas di Kantor Kecamatan		√		2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan dan/atau pembinaan kepada petugas sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait dengan pelayanan/sikap petugas di Kantor Walikota/Bupati			Kota/Kabupaten Administrasi	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan dan/atau pembinaan kepada petugas sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	terkait penganggaran APBD			Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	4	0	120	121	132	133	144	145		Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
Keluhan Pelayanan	terkait pencairan, seperti penandatangan DPA, Anggaran Kas, SPD,SPP, SPM, SP2D			Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
Keluhan Pelayanan	Keluhan pelaksanaan Diklat/ Pegawai Tugas Belajar			Badan Pengembangan SDM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan keluhan pelaksanaan Diklat/Tugas Belajar sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait layanan LPSE Provinsi DKI Jakarta			Badan Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan keluhan pelaksanaan layanan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait dengan layanan BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Penjelasan hasil klarifikasi dengan BUMD terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Penyalahgunaan Kewenangan/Pelanggaran Administratif/KKN/Pelanggaran Disiplin Pegawai/Pungutan liar (Pungli) pada pelayanan pemerintahan			Inspektorat	3	0	120	121	144	145	168	169		Penjelasan hasil telaahan
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait tindakan petugas yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan			Dinas Penanaman Modal dan PTSP	2	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan/atau penjelasan hasil klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan dan pembinaan kepada petugas pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait layanan kepariwisataan dan administrasi kepegawaian di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	72	73	83	84	94	95		Penjelasan hasil pengecekan dan perbaikan layanan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Keluhan Pelayanan	Informasi magang dan permohohan data penelitian yang berkaitan dengan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait informasi prosedur permohonan magang dan permohohan data penelitian sesuai ketentuan berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait jejak surat pada E-Office			Biro Kepala Daerah	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto dan penjelasan hasil pengecekan status surat dalam aplikasi E-Office
Keluhan Pelayanan	Permohonan Audiensi dengan Gubernur/Wakil Gubernur			Biro Kepala Daerah	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi prosedur permohonan audiensi dengan Gubernur/Wakil Gubernur sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Informasi/keluhan/permohonan terkait dengan pelaksanaan pelayanan perkara nonlitigasi			Biro Hukum	3	0	120	121	144	145	168	169		Penjelasan terkait dengan prosedur/hasil klarifikasi/koordinasi/fasilitasi terkait dengan pelaksanaan pelayanan perkara nonlitigasi
Keluhan Pelayanan	Gangguan pada Aplikasi Jaki dan/atau Aplikasi lain yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, informatika dan Statistik			Dinas Komunikasi, informatika dan Statistik	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil pengecekan dan koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan pengaduan
Keluhan Pelayanan	Gangguan pada Aplikasi yang terintegrasi dengan Aplikasi Jaki			Dinas Komunikasi, informatika dan Statistik	3	0	120	121	168	169	216	217		Penjelasan hasil pengecekan dan koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan pengaduan
Keluhan Pelayanan	Keluhan website dihack/website tidak tampil			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil pengecekan dan koordinasi sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Kesalahan redaksional/konten tidak update			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat, dokumentasi sebelum dan setelah/memberi tanda segel dilokasi)
Keluhan Pelayanan	Media Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil pengecekan dan koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
Keluhan Pelayanan	Kebutuhan dan konfirmasi kebutuhan data statistik			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait informasi persyaratan dan prosedur permohonan kebutuhan data statistik sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait dengan pelayanan/sikap petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan dan pembinaan kepada petugas pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Informasi layanan KIR			Dinas Perhubungan	2	0	48	25	48	49	72	73		Penjelasan terkait dengan informasi persyaratan dan prosedur KIR sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terhadap layanan/proses KIR yang berpotensi pungutun liar			Dinas Perhubungan	3	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan/klarifikasi hasil pembinaan dan pemberian sanksi kepada petugas yang melakukan pungutan liar sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Perilaku awak bus sekolah			Dinas Perhubungan	3	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan/klarifikasi hasil pembinaan dan pemberian sanksi kepada petugas sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait dengan kondisi, sarana dan prasarana bus sekolah			Dinas Perhubungan	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait ketersediaan alokasi anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait prasarana/sarana/fasilitasi SPBU/BBG			Biro Pemerintahan	3	0	96	97	120	121	168	169		Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai aduan yang disampaikan dan/atau penjelasan terkait layanan *call center* Pertamina
Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait pelayanan, prasarana, sarana, kebersihan, perparkiran, dll pada fasilitas yang dikelola/ dikoordinasikan oleh Pemerintah Pusat dan Swasta			Biro Pemerintahan	3	0	72	73	120	121	144	168		Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak pengelola sarana dan prasarana pendidikan sesuai dengan aduan yang disampaikan
Konflik Sosial	Konflik antar Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) dan/atau antar warga dengan Organisasi Kemasyarakatan (Ormas)			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Hasil Rapat/penjelasan pelaksanaan koordinasi/mediasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Konflik Sosial	Konflik/perselisihan/tawuran antar warga/ antar kampung			Satuan Polisi Pamong Praja	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait
Konflik Sosial	Kekerasan terhadap kelompok minoritas			Dinas Sosial	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil koordinasi dengan FKUB dan instansi terkait
Konflik Sosial	Penanganan korban kerusuhan/konflik sosial			Dinas Sosial	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan berupa mendirikan/penyediaan posko pengungsian
Koperasi	Informasi mendirikan koperasi			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan terkait persyaratan dan prosedur mendirikan koperasi sesuai ketentuan yang berlaku
Koperasi	Keluhan terkait koperasi tidak melaksanakan rapat anggota/rapat tahunan			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
KTP-el	Informasi KTP-el			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan/infografis persyaratan dan prosedur pembuatan KTP-el sesuai ketentuan yang berlaku
KTP-el	Keluhan terkait layanan KTP-el			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan/klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan proses pembuatan KTP-el sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi Akta Kelahiran			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur pembuatan dan/atau perubahan Akta Kelahiran sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan layanan Akta Kelahiran			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan dan/atau perubahan Akta Kelahiran sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi layanan Akta Kematian			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur pembuatan Akta Kematian sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan layanan Akta Kematian			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan Akta Kematian sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi Akta Perkawinan			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur pembuatan dan/atau perubahan Akta Perkawinan sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan layanan Akta Perkawinan			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan dan/atau perubahan Akta Perkawinan sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi Kartu Identitas Anak (KIA)			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan layanan Kartu Identitas Anak (KIA)			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi Kartu Keluarga (KK)			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur pembuatan/perubahan/pecah Kartu Keluarga (KK) sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan layanan Kartu Keluarga (KK)			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan/perubahan/ pecah Kartu Keluarga (KK) sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan terkait NIK			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil klarifikasi berdasarkan pengecekan NIK sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi persyaratan layanan Pindah dan Datang Penduduk			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur layanan Pindah dan Datang Dalam DKI sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan terkait layanan Pindah dan Datang Penduduk			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses layanan Pindah dan Datang Dalam DKI sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi layanan Pendataan Penduduk Non Permanen			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur layanan Pendataan Penduduk Non Permanen sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan terkait layanan Pendataan Penduduk Non Permanen			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses layanan Pendataan Penduduk Non Permanen sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi layanan pendataan penduduk rentan Adminduk			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur layanan pendataan penduduk rentan Adminduk sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan terkait layanan pendataan penduduk rentan Adminduk			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses layanan pendataan penduduk rentan Adminduk sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi terkait layanan administrasi kependudukan secara online			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur layanan administrasi kependudukan secara online sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan terkait layanan administrasi kependudukan secara online			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses layanan administrasi kependudukan secara online sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi layanan Perubahan kewarganegaraan			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur pembuatan dan/atau perubahan administrasi kependudukan sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluahan terkait layanan perubahan kewarganegaraan			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan dan/atau perubahan kewarganegaraan sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi layanan pengangkatan/pengakuan/pengesahan anak			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur pengangkatan/pengakuan/pengesahan anak sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	keluhan terkait layanan pengangkatan/pengakuan/pengesahan anak			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pengangkatan/pengakuan/pengesahan anak sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	Informasi layanan/produk terkait akta perceraian			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur akta perceraian sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Layanan Administrasi Kependudukan	Keluhan terkait layanan/produk Akta perceraian			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan dan/atau perubahan Akta perceraian sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	informasi terkait pelaporan peristiwa penting luar negeri			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur Peristiwa penting luar negeri sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan	keluhan terkait layanan pelaporan peristiwa penting luar negeri			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pembuatan dan/atau perubahan perisstiwa penting luar negeri sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan Orang Asing	Informasi penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Orang Asing			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait infografis persyaratan dan prosedur penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Orang Asing sesuai ketentuan yang berlaku
Layanan Administrasi Kependudukan Orang Asing	Keluhan terkait layanan dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Orang Asing			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	0	120	121	126	127	132	133		Pejelasan hasil pengecekan dan/atau klarifikasi atas keluhan proses pelayanan penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Orang Asing sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Informasi mengenai rembuk warga	√			2	0	36	37	54	55	90	91		Penjelasan terkait informasi jadwal pelaksanaan rembug warga
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Informasi kegiatan PKK	√			2	0	36	37	54	55	90	91		Penjelasan terkait informasi terkait informasi kegiatan PKK di kelurahan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Informasi mengenai mekanisme pemilihan Lembaga Kemasyarakatan	√			2	0	36	37	54	55	90	91		Penjelasan/infografis terkait informasi mekanisme pemilihan lembaga kemasyarakatan sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Dugaan kecurangan dalam pemilihan lembaga kemasyarakatan	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil mediasi/rapat pembahasan dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Informasi penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Organisasi Kemasyarakatan (Ormas)			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	2	0	24	25	48	49	72	73		Penjelasan terkait dengan persyaratan dan prosedur penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Informasi penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Partai Politik			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	2	0	24	25	48	49	72	73		Penjelasan terkait dengan persyaratan dan prosedur penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Partai Politik sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Keluhan terkait pelaksanaan Pembinaan Paskibraka			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Dokumen Penjelasan dan /atau Foto terkait dengan hasil pelaksanaan klarifikasi Pembinaan Paskibraka sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Informasi terkait pelaksanaan Seleksi Paskibraka			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	2	0	24	25	48	49	72	73		Penjelasan terkait dengan informasi Seleksi Paskibraka sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Keluhan terkait pelaksanaan Forum Pembauran Kebangsaan (FPK) tingkat Kota/Kabupaten Administrasi dan Provinsi			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Dokumentasi dan /atau Penjelasan hasil Pelaksanaan Klarifikasi terkait keluhan pelaksanaan Forum Pembauran Kebangsaan (FPK) tingkat Kota/Kabupaten Administrasi dan Provinsi sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Keluhan terkait pelaksanaan Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM) tingkat Kota/Kabupaten Administrasi dan Provinsi			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Dokumentasi dan /atau Penjelasan hasil Pelaksanaan Klarifikasi terkait keluhan pelaksanaan Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM) tingkat Kota/Kabupaten Administrasi dan Provinsi sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Informasi terkait program/kegiatan pemberdayaan			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	1	0	36	37	54	55	90	91		Penjelasan terkait informasi terkait program/kegiatan pemberdayaan sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Keluhan terkait program/kegiatan pemberdayaan masyarakat			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan/klarifikasi terkait keluhan program/kegiatan pemberdayaan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Keluhan terkait dasawisma (uang operasional tidak keluar, terlambat, dll)			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil pengecekan dan koodinasi terkait keluhan operasional dasawisma sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Keluhan terkait pelaksanaan pembinaan kepemudaan (contoh : Pramuka dan Organisasi Kepemudaan)			Dinas Pemuda dan Olahraga	3	0	72	73	120	121	145	146		Penjelasan terkait dengan klarifikasi terkait pelaksanaan pembinaan kepemudaan sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Pelanggaran dalam pelaksanaan/implementasi kebijakan/ regulasi terkait lembaga kemasyarakatan			Biro Pemerintahan	3	0	168	169	192	193	216	217		Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Permasalahan terkait pemilihan dan konflik lembaga kemasyarakatan di kelurahan			Kota/Kabupaten Administrasi	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembahasan/koordinasi/mediasi sesuai ketentuan yang berlaku
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Permasalahan keuangan lembaga kemasyarakatan (uang tidak/belum dicairkan, nominal tidak sesuai, dll)			Kota/Kabupaten Administrasi	3	0	120	121	126	127	132	133		Penjelasan hasil pengecekan//koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Lembaga/Organisasi Kemasyarakatan	Keluhan terkait pelaksanaan pembinaan kepemudaan			Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan terkait dengan klarifikasi terkait pelaksanaan pembinaan kepemudaan sesuai ketentuan yang berlaku
Lokasi PKL Binaan	Keluhan akses jalan terganggu akibat pedagang di lokasi sementara			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Lokasi PKL Binaan	Keluhan terkait tempat usaha Lokbin/loksem yang diperjual belikan oleh pihak tidak bertanggungjawab			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Lokasi PKL Binaan	Keluhan fasilitas Lokbin/Loksem rusak			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Lokasi PKL Binaan	Informasi terkait izin berusaha/prosedur ikut serta berjualan di Lokasi Binaan Dinas PPKUKM			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/informasi perizinan sesuai ketentuan yang berlaku
Orang Hilang	Anak/penyandang disabilitas/lansia demensia hilang			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/informasi hasil koordinasi dengan instansi terkait sesuai dengan aduan
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)/BPHTB	Permintaan informasi terkait PBB-P2 (Tarif, Pengurangan, Peraturan)			Badan Pendapatan Daerah	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait informasi terkait PBB-P2 sesuai dengan peraturan yang berlaku
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)/BPHTB	Permasalahan terkait PBB-P2 (Tarif, Pengurangan, Peraturan)			Badan Pendapatan Daerah	3	0	120	121	126	127	132	133		Penjelasan/klarifikasi berdasarkan aduan yang disampaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)/BPHTB	Permintaan Informasi terkait BPHTB (Tarif, Peraturan)			Badan Pendapatan Daerah	2	0	48	49	54	73	60	61		Penjelasan terkait informasi terkait BPHTB sesuai dengan peraturan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)/BPHTB	Permasalahan terkait BPHTB (Tarif, Peraturan, Keringanan)			Badan Pendapatan Daerah	3	0	120	121	126	169	132	133		Penjelasan/klarifikasi berdasarkan aduan yang disampaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku
PAM Jaya	Informasi permohonan instalasi atau pemasangan PAM Baru			Badan Pembinaan BUMD	3	0	72	73	78	79	86	87		Penjelasan terkait dengan persyaratan dan prosedur untuk instalasi atau pemasangan PAM Baru
PAM Jaya	Pipa atau instalasi air PAM rusak/bocor			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan dan/atau perbaikan serta penjelasan hasil tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku
PAM Jaya	Keluhan terkait dengan air PAM mati/kotor, dll			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan dan/atau perbaikan serta penjelasan hasil tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku
Parkir Liar	Keluhan parkir liar di kawasan yang dikelola oleh BUMD (halte LRT Jakarta, MRT, Transjakarta, dll)			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan sesuai lokasi aduan dan penjelasan hasil tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku
Parkir Liar	Keluhan parkir liar yang dikelola oleh oknum Organisasi Kemasyarakatan (Ormas)			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat/penjelasan hasil koordinasi/pembinaan dengan Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) sesuai ketentuan yang berlaku
Parkir Liar	Permasalahan perparkiran di kawasan wisata Jakarta (antara lain Monas, Kota Tua dan lain-lain)			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	96	97	102	103	109	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penataan parkir di kawasan wisata sesuai aduan dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait
Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	48	49	60	61	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM hasil penertiban dan/atau penjelasan hasil pengecekan serta koordinasi dengan pengelola

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Parkir Liar	Parkir Liar Kendaraan Bermotor pada Ruang Jalan Umum			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau penggebahan/penindakan yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Parkir Liar	Keluhan terkait dengan pak ogah dan/atau juru parkir di U-Turn atau lokasi lain			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM hasil penghalauan juru parkir/pak ogah berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Parkir Liar	Keluhan tarif parkir yang tidak sesuai dengan ketentuan/lokasi parkir bukan kawasan binaan parkir			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan penindakan berupa teguran/sanksi kepada Jukir yang bertugas (jukir binaan UP Parkir)
Parkir Liar	Keluhan terkait parkir/aktivitas angkutan umum AKAP/AKDP diluar Terminal Resmi/jalan umum			Dinas Perhubungan	3	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan berupa peneguran dan/atau pemberian sanksi Penilangan/ BAP/ Pencabutan penyelenggaraan ijin operasi PO melibatkan instansi terkait (Satpol, Kemenhub, BAJ)
PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini)	Informasi pelaksanaan dan bantuan PAUD dan SKB			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait dengan informasi pelaksanaan kegiatan dan jenis-jenis bantuan untuk penyelenggaraan PAUD dan SKB
PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini)	Keluhan penyelenggaraan PAUD dan SKB			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan PAUD dan SKB secara berjenjang
Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU)	Rekrutmen PPSU yang diselenggarakan kelurahan tidak sesuai atau menyimpang dari prosedur	√			2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan atas klarifikasi terkait dengan rekruitmen PPSU sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU)	Keluhan terkait dengan PPSU yang tidak berkerja pada jam kerja, konflik antar PPSU	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembinaan sesuai ketentuan yang berlaku
Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU)	Permasalahan pekerja PPSU (kinerja, kedisiplinan, dll) yang tidak bisa diselesaikan di kelurahan		√		2	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembahasan/koordinasi/mediasi sesuai ketentuan yang berlaku
Pelayanan Kesehatan	Keluhan terkait dengan kurangnya anggaran untuk sekretariat dan pemberian makanan tambahan (PMT) Posyandu	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait dengan hasil koordinasi sesuai ketentuan yang berlaku
Pelayanan Kesehatan	Keluhan terkait dengan pelayanan kesehatan Puskesmas dan/atau RSUD			Dinas Kesehatan	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembinaan/teguran/klarifikasi atas keluhan yang diadukan sesuai ketentuan yang berlaku
Pelayanan Kesehatan	Keluhan terkait dengan pelayanan Sertifikat Layak Kawin			Dinas Kesehatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan informasi prosedur/persyaratan Sertifikat Layak Kawin
Pelayanan Kesehatan	Keluhan terkait dengan prasarana dan sarana Puskesmas dan/atau RSUD kategori ringan			Dinas Kesehatan	4	0	168	169	192	193	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan prasarana dan sarana sesuai dengan aduan
Pelayanan Kesehatan	Keluhan terkait dengan prasarana dan sarana Puskesmas dan/atau RSUD kategori sedang/berat			Dinas Kesehatan	4	0	168	169	192	193	216	217		Penjelasan terkait waktu pelaksanaan dan ketersediaan anggaran untuk perbaikan gedung/foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan sesuai aduan
Pelayanan Kesehatan	Keluhan terkait dengan pelayanan, prasarana dan sarana, kebersihan, dll pada fasilitas kesehatan yang dikelola oleh Swasta			Dinas Kesehatan	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan/atau penjelasan/kalrifikasi hasil koordinasi terkait dengan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang dikelola oleh Swasta
Pelayanan Kesehatan	Informasi terkait dengan layanan Ambulans/AGD			Dinas Kesehatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan terkait dengan informasi prosedurlayanan Ambulans/AGD

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Pelayanan Kesehatan	Keluhan terkait dengan layanan Ambulans/AGD			Dinas Kesehatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan/klarifikasi berdasarkan hasil pengecekan terkait dengan keluhan layanan Ambulans/AGD
Pelayanan Kesehatan	Informasi terkait dengan program Imunisasi			Dinas Kesehatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan informasi/keluhan program Imunisasi
Pelayanan Kesehatan	Keramah tamahan dalam pelayanan di Dinkes, Sudinkes, RSUD, Puskesmas, UPT baik staf PNS maupun PJLP			Dinas Kesehatan	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil klarifikasi terkait dengan pelayanan yang telah diberikan
Pelayanan Kesehatan	Pendaftaran Online di RSUD, UPT dan Puskesmas Dinas Kesehatan (Jak Sehat)			Dinas Kesehatan	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengawasan dan pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Penanganan Banjir	Penanganan evakuasi korban bencana			Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil penanganan evakuasi banjir
Penanganan Banjir	Pemenuhan kebutuhan dasar penyintas dalam waktu 24 Jam			Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2	0	24	25	36	37	42	43		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pemenuhan kebutuhan dasar dalam waktu 24 Jam
Penanganan Banjir	Pemutusan hubungan listrik dalam hal kebencanaan			Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2	0	24	25	36	37	42	43		Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait (PT PLN) terkait pemutusan hubungan listrik dalam hal kebencanaan
Penanganan Banjir	Penyediaan informasi Peringatan Dini Bencana (seperti : Tinggi Muka Air, Cuaca, Tinggi Gelombang,dll)			Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2	0	24	25	36	37	42	43		Penjelasan hasil penyediaan informasi Peringatan Dini Bencana
Penanganan Banjir	Penyediaan dapur umum untuk korban banjir			Dinas Sosial	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan berupa mendirikan/penyediaan dapur umum
Penanganan Banjir	Keluhan genangan/banjir yang disebabkan kapasitas saluran tidak memadai, turap kali jebol, daerah cekungan sehingga butuh pompa air, sungai/kali yang ada belum di normalisasi, sungai/saluran mengalami pendangkalan, dll			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan/melakukan tindakan perbaikan saluran, pengurasan saluran atau membuka atau menutup pintu air

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Penanganan Banjir	Penyediaan dapur umum untuk korban banjir di Wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan berupa mendirikan/penyediaan dapur umum
Penanganan Kebakaran	Penyediaan dapur umum untuk korban kebakaran di Wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan berupa mendirikan/penyediaan dapur umum
Penanganan Kebakaran	Penyediaan dapur umum untuk korban kebakaran			Dinas Sosial	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan berupa mendirikan/penyediaan dapur umum
Penanganan Kebakaran	Penanggulangan Penanganan Kebakaran			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	1	0	24	25	48	49	72	73		Penjelasan dan/atau klarifikasi sesuai aduan
Penanganan Kebakaran	Sulit Melaporkan kejadian kebakaran			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan informasi/klarifikasi terkait layanan call center Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan
Penanganan Kebakaran	Pelanggaran etika oleh petugas dilokasi kejadian kebakaran			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan/klarifikasi hasil pembinaan dan disiplin pegawai sesuai dengan ketentuan berlaku
Penanganan Kebakaran	Informasi/keluhan proses layanan Kerjasama dalam rangka keselamatan kebakaran (pelatihan, simulasi, evakuasi dan/atau proteksi kebakaran)			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	3	0	96	97	193	194	290	291		Penjelasan/klarifikasi atas informasi persyaratan/status proses layanan Kerjasama dalam rangka keselamatan kebakaran (proses pelayanan pelatihan dan simulasi, evakuasi dan/atau proteksi kebakaran)
Penanganan Kebakaran	Keluhan hydrant rusak			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan hydrant sesuai aduan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Penanganan Kebakaran	Permohonan/pengisiian/perbaikan APAR (Alat Pemadam Api Ringan)			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan/pengisian APAR sesuai aduan dan/atau penjelasan terkait dengan alokasi anggaran penyediaan APAR
Penanganan Kebakaran	Pengawasan dan pengendalian terhadap keselamatan kebakaran bangunan gedung, perumahan, kendaraan bermotor umum, kendaraan bermotor khusus, penggunaan dan penyimpanan bahan berbahaya dan beracun (B3)			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi
Pencemaran Lingkungan	Keluhan asap hasil pembakaran sampah rumah tangga	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi/himbauan kepada RT/RW dan warga setempat
Pencemaran Lingkungan	Pencemaran Kebauan dari Pabrik pada kawasan Industri yang dikelola BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku
Pencemaran Lingkungan	Pembuangan limbah cair domestik dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Pencemaran Lingkungan	Pencemaran Limbah B3 dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Pencemaran Lingkungan	Pencemaran Kebauan dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Pencemaran Lingkungan	Pencemaran Kali/Sungai/PHB/Situ/Danau			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Pencemaran Lingkungan	Keluhan limbah padat dan cair dari rumah potong hewan yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Pencemaran Lingkungan	Keluhan terkait air limbah rumah tangga dibuang sembarangan			Dinas Lingkungan Hidup	2	0	48	49	72	73	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Pencemaran Lingkungan	Pembakaran sampah skala Kegiatan Usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi
Pencemaran Lingkungan	Pencemaran Udara/Asap dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Pencemaran Lingkungan	Keluhan terkait pencemaran lingkungan atas kegiatan usaha yang tidak memiliki izin			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	120	121	168	169	216	217		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi
Pendaftaran SPMB	Keluhan mengenai proses pendaftaran Penerimaan Murid Baru (PMB)			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan hasil klarifikasi terkait dengan proses pendaftaran Penerimaan Murid Baru (PMB) sesuai ketentuan yang berlaku
Pendaftaran (PPDB)	Keluhan mengenai zonasi sekolah			Dinas Pendidikan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan terkait dengan informasi penetapan zonasi sekolah/PMB sesuai ketentuan yang berlaku
Pengolahan Ikan	Bau dari lokasi pengolahan ikan			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	2	0	48	49	54	54	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan terkait dengan pengelolaan IPAL
Pengolahan Ikan	Kebersihan di lokasi pengolahan ikan			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	2	0	48	49	54	54	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan sesuai aduan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Pengolahan Ikan	Keluhan terkait dengan timbangan, harga kelangkaan dan kualitas ikan di Tempat Pelelangan Ikan (TPI)			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan terkait dengan permasalahan timbangan, harga kelangkaan dan kualitas ikan sesuai ketentuan yang berlaku
Pengolahan Ikan	Keluhan terkait dengan prasarana dan sarana Tempat Pelelangan Ikan (TPI) rusak			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan kerusakan prasarana dan sarana Tempat Pelelangan Ikan (TPI)
Pengolahan Ikan	Keluhan terkait keberadaan tengkulak di Tempat Pelelangan Ikan (TPI)			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan terkait dengan harga dan stock ikan di TPI sesuai ketentuan yang berlaku
Penyelamatan	Evakuasi hewan liar			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Foto melalui Aplikasi CRM hasil tindak lanjut sesuai dengan aduan
Penyelamatan	Penanganan evakuasi penyelamatan non kebencanaan			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Foto melalui Aplikasi CRM hasil tindak lanjut sesuai dengan aduan
Perdagangan/UMKM	Barang/Produk tidak terkemas dalam kondisi baik atau tidak ber-SNI/kadaluarsa			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Perdagangan/UMKM	Dugaan ketidaksesuaian alat ukur metrologi legal (timbangan, SPBU, meter air, KWH listrik, argo taksi, dll.)			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Perdagangan/UMKM	Produk Import/ penjualan minuman beralkohol tidak memiliki izin			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Perdagangan/UMKM	Pengaduan masyarakat terkait legalitas usaha perdagangan/usaha industri			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	3	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/survei lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Perdagangan/UMKM	Informasi/keluhan terkait Surat Keterangan Asal (SKA) Perdagangan			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/klarifikasi terkait dengan SKA Perdagangan sesuai ketentuan yang berlaku
Perdagangan/UMKM	Informasi untuk ikut dalam kegiatan Bazar/Pameran/event,dll yang diselenggarakan/diikuti oleh Dinas PPKUKM			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan terkait informasi persyaratan dan prosedur mengikuti Bazar/Pameran/event dll sesuai ketentuan yang berlaku
Perdagangan/UMKM	Informasi Pendaftaran/Program Jakpreneur			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan terkait informasi persyaratan dan prosedur pendaftaran program Jakpreneur
Perdagangan/UMKM	Informasi terkait pendaftaran izin ikut serta pada Co-Office di JCH			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan terkait informasi persyaratan dan prosedur pendaftaran JSC sesuai ketentuan yang berlaku
Perilaku Peserta Didik	Tawuran antar pelajar			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembinaan dan penegakan tata tertib sekolah
Perilaku Peserta Didik	Anak putus sekolah			Dinas Pendidikan	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil koordinasi dengan penanganan anak putus sekolah yang telah dilakukan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Perilaku Peserta Didik	Anak sekolah berada diluar jam sekolah/bolos			Satuan Polisi Pamong Praja	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan sesuai dengan lokasi aduan
Perizinan	Informasi/keluhan terkait pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP			Dinas Penanaman Modal dan PTSP	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/klarifikasi atas informasi persyaratan/status proses perizinan sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Informasi/keluhan terkait perizinan berusaha berbasis resiko atau laporan pelayanan perizinan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut			Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3	0	120	121	132	133	144	145		Penjelasan/klarifikasi atas informasi persyaratan/status proses perizinan berusaha berbasis resiko yang memerlukan tindakan pengawasan insidentil
Perizinan	Informasi/keluhan terkait pelayanan perizinan yang sedang berproses di sistem OSS			Dinas Penanaman Modal dan PTSP	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/klarifikasi atas informasi persyaratan/status proses perizinan sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Informasi/keluhan terkait pelayanan perizinan dasar (PBG, Izin Lingkungan, Penataan Ruang) dalam proses perizinan berusaha berbasis resiko			Dinas Penanaman Modal dan PTSP	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan/klarifikasi atas informasi persyaratan/status proses perizinan sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Keluhan terkait dengan proses Izin Lingkungan/AMDAL/UKL-UPL			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan terkait Dokumen Izin Lingkungan (AMDAL/UKL-UPL)
Perizinan	Informasi permohonan pengangkatan anak			Dinas Sosial	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan atas informasi/persyaratan terkait dengan pengangkatan anak sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Informasi permohonan pemeliharaan makam pahlawan			Dinas Sosial	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan atas informasi/persyaratan terkait permohonan pemeliharaan makam pahlawan sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Informasi Perizinan UMKM/IKM, izin Halal, Izin Edar, Izin SPP-IRT, izin merk, dll			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan terkait persyaratan perizinan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Perizinan	informasi/keluhan terkait dengan pembuatan ijin/rekomendasi Ijin Prinsip Rumah Ibadah			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan/klarifikasi atas informasi persyaratan/status proses perizinan sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Informasi mengenai prosedurpemberian Hibah Lembaga Keagamaan			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan atas informasi prosedurpemberian hibap lembaga keagamaan sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Informasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan/infografis persyaratan Informasi Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan status proses perizinan sesuai ketentuan yang berlaku
Perizinan	Keluhan pengurusan rekomendasi Keselamatan Kebakaran Gedung			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	2	0	72	73	96	97	144	145		Penjelasan/klarifikasi atas informasi persyaratan/status proses perizinan
Perlengkapan Lalu Lintas	Permohonan perbaikan perlengkapan jalan yang rusak antara lain rambu (terkecuali P coret), marka jalan, speed trap, atau cermin lalu lintas, lampu lalu lintas/pelican crosing/warning lightpada Jalan Umum			Dinas Perhubungan	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan yang telah dilakukan sesuai isi aduan
Perlengkapan Lalu Lintas	Permohonan perlengkapan jalan antara lain rambu, marka jalan, speed trap, atau cermin lalu lintas pada Jalan Umum			Dinas Perhubungan	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan prosedur permohonan perlengkapan jalan sesuai ketentuan yang berlaku
Perlengkapan Lalu Lintas	Lampu lalu lintas aset Dinas Perhubungan mengalami kerusakan			Dinas Perhubungan	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan perbaikan lampu lalu lintas dan/atau penjelasan terkait ketersediaan alokasi anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Perlengkapan Lalu Lintas	Pelican Cross/Warning Light di Jalan Umum rusak atau perlu dilakukan pergeseran			Dinas Perhubungan	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau perbaikan yang telah dilakukan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Perlengkapan Lalu Lintas	Permintaan pembukaan atau penutupan putaran balik (u-turn) pada Jalan Umum			Dinas Perhubungan	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil evaluasi pembukaan atau penutupan u-turn
Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Penanganan masyarakat yang terlantar akibat korban tindak kekerasan (selain WNA)			Dinas Sosial	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil koordinasi dengan perangkat daerah terkait dan/atau penanganan masyarakat yang terlantar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Keluhan terkait anak yang terkena ODHA (Orang Dengan HIV AIDS) dan/atau NAPZA			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Penjelasan atas informasi hasil koordinasi dengan instansi terkait sesuai dengan aduan
Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Perempuan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan laporan hasil pendampingan/assessment korban untuk rencana intervensi
Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Perlindungan anak korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan laporan hasil pendampingan/assessment korban untuk rencana intervensi
Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Korban Trafficking			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan laporan hasil pendampingan/assessment korban trafficking untuk rencana intervensi
Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Keluhan keluarga bermasalah secara Psikologis			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan PP	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan laporan hasil pelaksanaan konseling

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan terkait pelayanan dan fasilitas di perpustakaan dan kearsipan yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (pelayanan dan fasilitas, penataan/koleksi buku, data update koleksi, katalog penerbit, dll)			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	48	49	56	57	62	63		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan perbaikan/penataan pelayanan dan fasilitas perpustakaan dan/atau kearsipan sesuai ketentuan berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan terkait prasarana, sarana rusak di perpustakaan yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait dengan waktu perbaikan sesuai alokasi anggaran dan ketentuan yang berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan belum adanya titik layanan perpustakaan keliling/layanan permata			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	48	49	56	57	62	63		Penjelasan terkait informasi titik layanan perpustakaan keliling/layanan permata sesuai ketentuan berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan lembaga perpustakaan atas hasil Akreditasi/Apresiasi Perpustakaan			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	96	97	102	103	108	109		Penjelasan hasil koordinasi/notulen rapat/berita acara hasil penjurian sesuai ketentuan yang berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan atas administrasi angka kredit pustakawan			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	96	97	102	103	108	109		Penjelasan hasil pengecekan proses administrasi angka kredit pustakawan sesuai ketentuan yang berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan terkait dengan layanan Karya Cetak Karya Rekam (KCKR)			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	48	49	56	57	62	63		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan pembinaan terhadap petugas pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan terkait Prosedur Layanan Perpustakaan dan Kearsipan yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	48	49	56	57	62	63		penjelasan hasil pengecekan prosedur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan terkait prosedur penyerahan arsip statis			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait dengan prosedur penyerahan arsip statis sesuai ketentuan yang berlaku
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan terkait rusaknya fisik arsip Perangkat Daerah, BUMD, Perusahaan dan Masyarakat			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan arsip

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Perpustakaan dan Kearsipan	Permohonan penitipan/ pemusnahan arsip			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait persyaratan dan prosedur penitipan / pemusnahan arsip sesuai ketentuan
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan terkait prasarana, sarana gedung arsip yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	4	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan kurang jelasnya prosedur pelayanan perpustakaan dan/atau arsip			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	48	49	56	57	62	63		Penjelasan atas informasi pelayanan perpustakaan dan/atau arsip sesuai ketentuan
Perpustakaan dan Kearsipan	Permohonan layanan arsip keluarga			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto dokumentasi pemberian layanan arsip keluarga melalui Aplikasi CRM
Perpustakaan dan Kearsipan	Permohonan fasilitasi/ penggunaan/ pemanfaatan arsip			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto dokumentasi pemberian layanan pemanfaatan arsip melalui Aplikasi CRM
Perpustakaan dan Kearsipan	Pelatihan pembuatan Daftar Berkas dan Isi Berkas arsip pada Lembaga Organisasi Masyarakat			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Penyampaian rencana pelatihan dan/atau dokumentasi pelaksanaan bimbingan teknis pengelolaan arsip
Perpustakaan dan Kearsipan	Pendampingan melakukan penyusutan arsip pada BUMD,Perusahaan dan Ormas/Orpol			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Penyampaian rencana pendampingan dan/atau dokumentasi penyusutan arsip pada BUMD,Perusahaan dan Ormas/Orpol
Perpustakaan dan Kearsipan	Pendampingan penilaian arsip yang memiliki retensi di bawah 10 tahun dan/atau sudah habis masa retensi arsip pada Perangkat Daerah, BUMD, Perusahaan,Ormas/Orpol			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Hasil pengecekan dan/atau pendampingan penilaian arsip yang memiliki retensi di bawah 10 tahun dan/atau sudah habis masa retensi arsip pada Perangkat Daerah, BUMD,Perusahaan dan Ormas/Orpol
Perpustakaan dan Kearsipan	Pencarian arsip penggunaan lahan pada BUMD,Perusahaan,Ormas/Orpol			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Hasil pengecekan dan/atau pencarian arsip penggunaan lahan pada BUMD,Perushaaan,Ormas/Orpol

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Perpustakaan dan Kearsipan	Pendampingan Perencanaan Pembuatan Gedung Depot Arsip pada BUMD dan Perusahaan			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	4	0	168	169	174	175	180	181		Hasil dan/atau dokumentasi rapat terkait pendampingan perencanaan pembuatan gedung depot arsip pada BUMD dan Perusahaan
Perpustakaan dan Kearsipan	Jasa penyimpanan arsip pada BUMD dan Perusahaan			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2	0	48	49	56	57	62	63		Informasi mengenai mekanisme jasa penyimpanan arsip BUMD dan Perusahaan
Perpustakaan dan Kearsipan	Sosialisasi/Bimbingan Teknis Pengelolaan Arsip pada Perangkat Daerah			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Penyampaian rencana berdasarkan hasil koordinasi /hasil pelaksanaan bimbingan teknis pengelolaan arsip
Perpustakaan dan Kearsipan	Pendampingan Pengelolaan Arsip melalui aplikasi Arjuna pada Perangkat Daerah			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Penyampaian rencana berdasarkan hasil koordinasi/hasil bimbingan teknis pengelolaan arsip melalui aplikasi Arjuna
Perpustakaan dan Kearsipan	Pendampingan pemusnahan arsip yang telah habis masa retensinya pada Perangkat Daerah			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3	0	72	73	78	79	84	85		Penyampaian rencana berdasarkan hasil koordinasi / dokumentasi hasil pemusnahan arsip
Perpustakaan dan Kearsipan	Keluhan atas fasilitas, pelayanan, prasarana, sarana gedung arsip yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan hasil perbaikan/pembinaan dan/atau penjelasan terkait dengan waktu perbaikan sesuai ketersediaan anggaran
Pertanahan	Permasalahan girik dan/atau dokumen kepemilikan lahan	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan/atau fasilitasi pembahasan permasalahan girik
Pertanahan	Keluhan terkait dengan proses sertifikat tanah dan/atau program PTSL			Biro Pemerintahan	3	0	72	73	96	97	120	121		Penjelasan hasil koordinasi dan/atau inforgrafis layanan pengaduan BPN sesuai dengan kententuan yang berlaku
PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)	Gangguan PMKS (anak terlantar, anak jalanan, pengamen, pengemis, anak punk, gelandangan) di lampu merah/lingkungan pemukiman dan area publik			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil penjangkauan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)	Anak Downsyndrome/autis terlantar			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil penjangkauan
PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)	Anak bayi/anak yatim piatu terlantar/ditelantarkan oleh orang tua			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengcekan lapangan/koordinasi dengan pihak terkait
PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)	Lansia demensia terlantar			Dinas Sosial	2	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil penjangkauan
PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)	Gangguan PMKS (anak terlantar, anak jalanan, pengamen, pengemis, anak punk, gelandangan, pemulung) di lampu merah/lingkungan pemukiman dan area publik di Wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil penjangkauan
PKL liar	PKL liar di fasos/fasum atau area publik			Satuan Polisi Pamong Praja	2	0	72	73	78	79	86	87		Foto melalui Aplikasi CRM beserta penjelasan hasil penanganan di lapangan dan/atau tindak lanjut secara non yustial ataupun yustisial sesuai peraturan perundangan dan prinsip HAM
Pohon	Permohonan penanaman pohon di area kawasan yang dikelola BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	72	73	78	79	86	87		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait dengan permohonan
Pohon	Permohonan pemangkasan/penopingan pohon rimbun/mengganggu di area Jalur Hijau dan/atau RTH			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pemangkasan/penopingan pohon sesuai dengan lokasi aduan
Pohon	Permohonan pemangkasan/penopingan pohon rimbun mengganggu/ membahayakan di area private			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pemangkasan/penopingan pohon sesuai dengan lokasi aduan dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik pohon di area private

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Pohon	Permohonan penebangan pohon di area publik			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	78	79	84	85		Memberikan informasi tata cara perizinan penebangan pohon melalui PTSP
Pohon	Permohonan penebangan pohon di area publik yang sudah memiliki izin dari PTSP			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil penebangan pohon yang telah memiliki izin dari PTSP
Pohon	Permohonan/permintaan penanaman pohon			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait dengan ketersediaan pohon sesuai ketentuan yang berlaku
Pohon	Permohonan santunan akibat pohon tumbang di RTH Publik			Dinas Pertamanan Dan Hutan Kota	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto dan penjelasan atas proses pengajuan program asuransi bagi korban akibat pohon tumbang di RTH Publik
Pohon	Keluhan terkait hama pohon (ulat bulu)			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengendalian hama pada pohon dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pemilik pohon
Pohon	Permohonan pemangkasan/penopingan pohon rimbun/mengganggu di area Jalur Hijau dan/atau RTH di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pemangkasan/penopingan pohon sesuai dengan lokasi aduan
Pohon	Permohonan/permintaan penanaman pohon di wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait dengan ketersediaan pohon sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Pungutan liar (Pungli) oleh lembaga kemasyarakatan (RT/RW, LMK, dll.)	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan/klarifikasi hasil koordinasi dan pembinaan dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Dugaan pungutan liar (Pungli) pada pelayanan BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto dan hasil penjelasan koordinasi dengan BUMD terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Pungutan Liar	Pungutan liar oleh Organisasi Kemasyarakatan (Ormas)			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Surat/penjelasan hasil koordinasi/pembinaan dengan Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Pungutan liar yang dilakukan oleh oknum untuk memperoleh bantuan sosial			Dinas Sosial	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Pungutan liar di Tempat Pelelangan Ikan (TPI)			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan pelaksanaan pembinaan/teguran sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Pungutan liar di Rumah Potong Hewah (RPH)			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan pelaksanaan pembinaan/teguran sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Pungutan liar di terminal yang dilakukan oleh petugas			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembinaan dan/atau pemberian sanksi sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Pungutan liar di pelabuhan yang dilakukan oleh petugas			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembinaan dan/atau pemberian sanksi sesuai ketentuan yang berlaku
Pungutan Liar	Pungutan liar yang dilakukan oleh oknum untuk memperoleh bantuan sosial di Wilayah Kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
RPTRA	Keluhan terkait RPTRA kotor, tidak terawat, banyak sampah, coretan/tempelan	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan RPTRA sesuai aduan
RPTRA	Prasarana dan sarana RPTRA rusak	√			3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait ketersediaan anggaran untuk perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
RPTRA	Keluhan terkait pelayanan RPTRA (jam buka-tutup, penyalahgunaan fungsi RPTRA, sikap petugas, dll.)	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan pembinaan/teguran sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Reklame/Spanduk	Reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian ≤ 0-2 meter	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan reklame/billboard
Reklame/Spanduk	Keluhan tali plastik, kawat, bambu bekas spanduk/banner yang menempel pada pagar taman dan pembatas jalan serta fasilitas umum lainnya	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan tali plastik, kawat, bambu bekas spanduk/banner
Reklame/Spanduk	Reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian ≥ 0-2 meter		√		3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dengan UKPD terkait pelaksanaan pembersihan reklame/billboard
Reklame/Spanduk	Reklame belum membayar pajak			Badan Pendapatan Daerah	2	0	72	73	84	85	96	97		Surat himbauan dan/atau pemasangan sticker
Reklame/Spanduk	Keluhan Spanduk/Alat Peraga/Banner/Atribut Partai Politik			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto/surat dan penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Reklame/Spanduk	Keluhan Spanduk/Alat Peraga/ Bendera /Banner/ Atribut Organisasi Masyarakat yang terdaftar dalam data Kesebangpol			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto/surat dan penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Reklame/Spanduk	Keluhan terkait dengan kelayakan konstruksi reklame			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan /laporan hasil pengecekan/survey lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Reklame/Spanduk	Reklame tidak berizin			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengawasan dan penjelasan pemberian sanksi berupa nomor dan tanggal Surat Peringatan
Reklame/Spanduk	Reklame rusak, miring, disegel belum tuntas dibongkar dan membahayakan pengguna jalan			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengamanan dan/atau pembongkaran sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Reklame/Spanduk	Keluhan spanduk/iklan/banner/bendera tanpa izin (komersil dan/atau produk tertentu, atribut/banner organisasi masyarakat yang tidak terdaftar dalam data Kesbangpol)			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengawasan dan/atau penurunan atribut serta penjelasan hasil penanganan/pemberian sanksi berupa nomor dan tanggal Surat Peringatan
Rumah Potong Hewan	Keluhan terkait dengan prasarana dan sarana di Rumah Potong Hewan (RPH) yang dikelola oleh BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dengan penjelasan hasil perbaikan prasarana dan sarana di Rumah Potong Hewan sesuai ketentuan yang berlaku
Rumah Potong Hewan	Kerusakan prasarana dan sarana di Rumah Potong Hewan (RPH)			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan prasarana dan sarana di Rumah Potong Hewan sesuai ketentuan yang berlaku
Rumah Potong Hewan	Keluhan terkait dengan kebersihan Rumah Potong Hewan (RPH)			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	1	0	36	37	54	55	90	91		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan sesuai aduan
Rumah Potong Hewan	Keluhan mengenai hewan yang sudah mati lama tetap dipotong			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	1	0	36	37	54	55	90	91		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait pelaksanaan penerapan ASUH (Aman, Sehat, Utuh dan Halal) sesuai ketentuan yang berlaku
Rumah Potong Hewan	Keluhan terkait polusi udara (bau) dari rumah potong hewan			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	1	0	36	37	54	55	90	91		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan terkait dengan pengelolaan IPAL
Rumah Potong Hewan	Keluhan terkait keberadaan tengkulak di Rumah Potong Hewan			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	1	0	36	37	54	55	90	91		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan terkait dengan harga dan stock daging di RPH sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan fasilitas berupa prasarana dan sarana umum di rusun/hunian vertikal yang dikelola oleh BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan/perbaikan dan penjelasan terkait perbaikan fasilitas rusun/hunian vertikal sesuai ketentuan yang berlaku
Rusun/Hunian Vertikal	Informasi/keluhan terkait permohonan/pengajuan Rusunawa/Program Samawa			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan/klarifikasi terkait informasi persyaratan dan tahapan dalam permohonan/pengajuan rusun sesuai ketentuan yang berlaku
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan fasilitas berupa prasarana dan sarana umum di Rusunawa rusak kategori ringan			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan prasarana/sarana/rusak kategori ringan
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan fasilitas berupa prasarana dan sarana umum di Rusunawa rusak kategori berat			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	4	0	144	145	150	151	156	157		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan atau pengecekan lapangan disertai dengan penjelasan terkait ketersediaan anggaran untuk perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan terkait kebersihan dan keamanan di Rusunawa			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan dan/atau penjelasan terkait upaya peningkatan pengamanan rusunawa
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan terkait tarif sewa Rusunawa			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	36	37	42	43	48	49		Penjelasan terkait informasi tarif sewa rusunawa sesuai ketentuan yang berlaku
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan adanya calo, pungli atau praktek curang lainnya di Rusunawa			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Rusun/Hunian Vertikal	Peralihan dan/atau tunggakan sewa rusunawa			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	48	49	56	57	62	63		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/penertiban sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Rusun/Hunian Vertikal	Pelanggaran dan/atau alih fungsi unit/penggunaan/pemanfaatan rusunawa			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	48	49	56	57	62	63		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan/penertiban sesuai ketentuan yang berlaku
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan terkait P3SRS dan/atau Badan Pengelola			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Rusun/Hunian Vertikal	Konflik antara penghuni Apartemen dengan Pengembang			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil upaya mediasi dan/atau rencana mediasi
Rusun/Hunian Vertikal	Keluhan terkait dampak lingkungan pembangunan fisik Rusun			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	4	0	168	169	174	175	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan atas pengecekan dan koordinasi dan/atau perbaikan dengan penanggung jawab untuk penanganan dampak lingkungan
Rusun/Hunian Vertikal	Pembangunan kampung deret terkendala luas lahan dan tanah yang dipakai untuk kampung deret tidak dalam sengketa			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan dan penjelasan/klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran rusak di jalan lingkungan/lokal dengan lebar 0-0,6 m	√			2	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil perbaikan sementara sesuai lokasi aduan
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran, tali dan mulut air yang mampet di jalan lingkungan/lokal dengan jarak 0-3 m dari badan jalan	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengurasan/pembersihan sampah pada saluran, tali dan mulut air sesuai lokasi aduan
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di kawasan yang dikelola oleh BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan dan penjelasan hasil tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku
Saluran Air, Kali/Sungai	Informasi mengenai program Septic Tank yang dikelola oleh BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait dengan persyaratan dan prosedur untuk instalasi atau pemasangan Septic Tank Baru

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Saluran Air, Kali/Sungai	Tali air dan mulut air tersumbat sampah atau pasir/tanah pada jalan arteri			Dinas Bina Marga	1	0	24	25	30	31	36	35		Foto melalui Aplikasi CRM pembersihan tali air/mulut air
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran air tersumbat pipa atau kabel jaringan utilitas			Dinas Bina Marga	2	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran air/PHB/kali/sungai tersumbat lumpur/sedimen dengan lebar antara 0,6 m keatas (L > 0,6 m)			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan saluran air sesuai isi aduan
Saluran Air, Kali/Sungai	Kali/sungai/waduk mengalami pendangkalan/ tersumbat lumpur/sedimen			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan saluran air sesuai isi aduan
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran air/PHB tidak berfungsi dan membahayakan karena mengalami kerusakan, (dinding saluran roboh/ tutup saluran rusak)			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/proses perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	Permohonan saluran air dari masyarakat			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Penjelasan terkait waktu pelaksanaan pembuatan saluran dan ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku dan/atau foto proses pembuatan saluran
Saluran Air, Kali/Sungai	Normalisasi sungai/kali (daya tampung kurang maksimal dan pendangkalan saluran/kali/sungai)			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	Sheet Pile/Turap kali/sungai/waduk rusak atau roboh/longsor			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/proses perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	Tanggul pengaman pantai rusak/bocor			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/proses perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Saluran Air, Kali/Sungai	Pompa mobile/stasioner tidak berfungsi/rusak (Pompa rusak, Genset rusak, dll.)			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/proses perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	Pintu air tidak berfungsi karena rusak dan butuh perbaikan			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/proses perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	Permohonan pintu air			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Penjelasan terkait hasil kajian permintaan pintu air dan ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Saluran Air, Kali/Sungai	Alat berat tidak berfungsi karena mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	SWRO (Sea Water Reverse Osmosis)/ BWRO (Backrish Water Reverse Osomosis) Rusak			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	IPAL yang menjadi kewenangan Dinas SDA rusak/tidak berfungsi			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/proses perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	Permohonan sumur resapan			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Penjelasan terkait waktu pelaksanaan pembuatan sumur resapan dan ketersediaan anggaran sesuai ketentuan yang berlaku dan/atau foto proses pembuatan saluran

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Saluran Air, Kali/Sungai	Sumur resapan rusak/tidak berfungsi			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/proses perbaikan dan/atau penjelasan terkait waktu pelaksanaan perbaikan berdasarkan hasil pengecekan lapangan
Saluran Air, Kali/Sungai	Keluhan terkait proyek saluran/saluran air limbah yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat/swasta			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Pengecekan lapangan dan/atau penjelasan hasil koordinasi terkait dengan pelaksana proyek saluran/saluran air limbah
Saluran Air, Kali/Sungai	Permohonan Tangki Septik Baru			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan prosedur mengenai pembuatan tangki septik baru
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran rusak pada lokasi penataan kawasan terpadu sesuai Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2024 (kategori berat)			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	3	0	144	145	150	151	156	157		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan atas pengecekan dan koordinasi dengan penanggung jawab untuk penanganan dampak lingkungan
Saluran Air, Kali/Sungai	Saluran air tersumbat sampah/sedimen di Taman Kota, Hutan Kota, TPU			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan saluran air sesuai isi aduan
Saluran Air, Kali/Sungai	Keluhan saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di kawasan yang dikelola Pemerintah Pusat dan Swasta			Biro Pemerintahan	3	0	96	97	120	121	168	169		Penjelasan hasil koordinasi dengan pengelola kawasan sesuai ketentuan yang berlaku
Saluran Air, Kali/Sungai				Kabupaten Administrasi	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan saluran air sesuai isi aduan
Sampah	Keluhan terkait operasional petugas gerobak sampah (parkir sembarangan, gerobak terisi sampah, pengangkutan sampah oleh petugas gerobak swadaya	√			2	0	72	73	78	79	86	87		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Sampah	Rumput dan/atau semak liar yang berada dipinggir parit/selokan/sungai/kali/jalan	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan rumput dan/atau semak liar sesuai lokasi aduan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Sampah	Timbunan sampah liar dan/atau ceceran sampah di lingkungan permukiman atau area publik dengan volume ≤ 4 m³ (1 mobil hilux)	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan dan pengangkutan sampah sesuai dengan lokasi aduan
Sampah	Ceceran material padat/sampah yang berserakan di jalan, saluran, taman, jalur hijau, area pantai, trotoar, bangunan dan/atau ruang publik	√			2	0	36	37	42	43	48	49		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan dan pengangkutan sampah sesuai dengan lokasi aduan
Sampah	Keluhan/permohonan terkait dengan LPS/TPS	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Sampah	Keluhan sampah di kawasan yang dikelola oleh BUMD (halte LRT Jakarta, MRT, Transjakarta, dll)			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan dan penjelasan hasil tindak lanjut sesuai ketentuan yang berlaku
Sampah	Sampah di kali/sungai			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	96	97	144	145	240	241		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan/atau pengangkutan sampah sesuai ketentuan yang berlaku
Sampah	Timbunan sampah yang volumenya melebihi kapasitas kendaraan pengangkut PPSU Kelurahan			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan pengangkutan sampah dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Sampah	Keluhan terkait pengangkutan sampah di TPS			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan pengangkutan sampah dan/atau penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku
Sampah	Rumput liar yang berada di turap kali			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan pembersihan rumput liar
Sampah	Tong sampah rusak/hilang			Dinas Lingkungan Hidup	2	0	48	49	72	73	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi/perbaikan tong sampah rusak/hilang

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Sampah	Keluhan terkait truk sampah			Dinas Lingkungan Hidup	2	0	48	49	72	73	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan pembinaan sesuai ketentuan yang berlaku
Sampah	Sampah di lokasi binaan/lokasi sementara pedagang binaan UMKM			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	2	0	72	73	84	85	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan dan pengangkatan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan
Sampah	Sampah yang berada di kawasan monas (area monas s.d. trotoar monas)			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2	0	48	49	60	61	72	73		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan sampah sesuai lokasi aduan
Sampah	Keluhan sampah yang berada di Taman Kota, Hutan Kota, TPU			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	108	109	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan dan pengangkutan sampah sesuai dengan lokasi aduan
Sampah	Keluhan sampah di kawasan yang dikelola Pemerintah Pusat dan Swasta (Kawasan GBK, Kawasan PPK Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, kawasan PT KAI, Mabes TNI/Polri)			Biro Pemerintahan	3	0	96	97	120	121	168	169		Penjelasan hasil koordinasi dengan pengelola kawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
Sanitasi dan Kesehatan Pangan	Keluhan terkait limbah pengolahan makanan dari kegiatan usaha yang mempunyai izin lingkungan (Amdal,UKL UPL, dan SPPL)			Dinas Lingkungan Hidup	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan hasil koordinasi dan/atau pengambilan sampel
Sanitasi dan Kesehatan Pangan	Keluhan terkait dengan kelayakan makanan/keamanan pangan			Dinas Kesehatan	3	0	120	121	144	145	192	193		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pemeriksaan terhadap kelayakan makanan/ keamanan pangan
Sanitasi dan Kesehatan Pangan	Keluhan terkait dengan kebersihan pengolahan makanan			Dinas Kesehatan	3	0	120	121	144	145	192	193		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pemeriksaan terhadap kebersihan pengolahan makanan sesuai ketentuan yang berlaku
Sanitasi dan Kesehatan Pangan	Keluhan terkait higeinitas / kandungan standar makanan siap saji			Dinas Kesehatan	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM dan hasil pemeriksaan makanan siap saji
Sanitasi dan Kesehatan Pangan	Informasi terkait pelatihan keamanan pangan			Dinas Kesehatan	2	0	48	49	54	55	60	61		Penjelasan informasi terkait dengan pelatihan keamanan pangan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Satwa Liar	Keluhan terkait dengan Satwa liar yang tidak dilindungi (Ular, Monyet dan Biawak diluar area Privat dan tidak dikuasai pemilik)			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	108	109	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan terkait pemindahan satwa liar sesuai ketentuan berlaku
Taman	Keluhan terkait dengan prasarana dan sarana taman rusak dan permohonan penambahan prasarana dan sarana taman pada taman yang dikelola BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan/perbaikan dan penjelasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
Taman	Coretan pada area jalur hijau dan Ruang Terbuka Hijau (RTH) lainnya yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	108	109	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pembersihan Area jalur hijau dan Ruang Terbuka Hijau sesuai dengan aduan yang disampaikan
Taman	Tanaman tidak terawat di taman, jalur hijau dan RTH lainnya yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan hasil perbaikan tanaman dan/atau penjelasan terkait dengan waktu perbaikan sesuai ketersediaan anggaran
Taman	Keluhan tanaman yang menghalangi guiding block dan/atau jalur pejalan kaki (pemindahan pot tanaman) pada taman, jalur hijau dan RTH yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	108	109	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan pemindahan tanaman/pot yang mengganggu sesuai ketentuan yang berlaku
Taman	Keluhan terkait dengan prasarana dan sarana taman/Hutan Kota rusak			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan hasil perbaikan prasarana dan sarana dan/atau penjelasan terkait dengan permohanan prasarana dan sarana sesuai ketersediaan anggaran
Taman	Permohonan penambahan prasarana dan sarana taman/hutan kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan hasil perbaikan prasarana dan sarana dan/atau penjelasan terkait dengan permohanan prasarana dan sarana sesuai ketersediaan anggaran

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Taman	Penggantian pot tanaman yang pecah/rusak di RTH yang dikelola Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penggantian pot tanaman sesuai dengan aduan yang disampaikan
Taman	Keluhan mengenai ornamen/hiasan kota (krombong, jam kota, green coloum yang dikelola Dinas Pertamanan dan Hutan Kota)			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	108	109	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan perbaikan sesuai dengan aduan
Taman	Keluhan atas fasilitas, pelayanan, sarana dan prasarana taman yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota di wilayah kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait dengan waktu perbaikan sesuai ketersediaan anggaran
Tata Ruang dan Bangunan	Pengaduan terkait dengan kepemilikan terkait surat tanah di atas tanah aset pemda			Badan Pengelola Aset Daerah	4	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan/atau penjelasan hasil pengecekan lapangan atau analisis data serta koordinasi dengan pihak terkait
Tata Ruang dan Bangunan	Informasi terkait dengan RTRW/RDTR			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait informasi RTRW/RDTR pada website Jakarta Satu sesuai ketentuan yang berlaku
Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan tidak sesuai Zonasi RTRW/RDTR			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/laporan pengawasan berupa koordinasi dengan pemilik bangunan serta penjelasan terkait dengan pemberian sanksi berikut nomor dan tanggal: - Surat Peringatan I - Surat Peringatan II - Surat Peringatan III - Surat Perintah Pembatasan Kegiatan - Surat Perintah Penghentian Kegiatan Sementara - Surat Perintah Penghentian Kegiatan Tetap - Surat Perintah Pembongkaran

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan tidak berizin (tanpa IMB)/tidak sesuai izin (IMB)			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/laporan pengawasan berupa koordinasi dengan pemilik bangunan serta penjelasan terkait dengan pemberian sanksi berikut nomor dan tanggal: - Surat Peringatan I - Surat Peringatan II - Surat Peringatan III - Surat Perintah Pembatasan Kegiatan - Surat Perintah Penghentian Kegiatan Sementara - Surat Perintah Penghentian Kegiatan Tetap - Surat Perintah Pembongkaran
Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan yang sudah jadi tetapi belum memilik IMB			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/laporan pengawasan berupa koordinasi dengan pemilik bangunan serta penjelasan terkait dengan pemberian sanksi berikut nomor dan tanggal: - Surat Peringatan I - Surat Peringatan II - Surat Peringatan III - Surat Perintah Pembatasan Kegiatan - Surat Perintah Penghentian Kegiatan Sementara - Surat Perintah Penghentian Kegiatan Tetap - Surat Perintah Pembongkaran

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan yang belum memiliki SLF/habis masa berlaku SLF			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil/laporan pengawasan dan/atau pemberian sanksi SLF berikut nomor dan tanggal: - Surat Pemberitahuan 1 - Surat Pemberitahuan 2 - Pemasangan Papan Bangunan Tanpa SLF
Tata Ruang dan Bangunan	Adanya indikasi Petugas Pengawas Pelaksanaan Pemanfaatan Bangunan yang menerima Pungutan Liar			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	3	0	96	97	102	103	108	109		Surat/Klarifikasi hasil pemeriksaan/pembinaan dan penegakan disiplin pegawai sesuai ketentuan yang berlaku
Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan/hunian liar di atas saluran/fasos/fasum atau area publik			Satuan Polisi Pamong Praja	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait serta tindak lanjut berupa nomor dan tanggal pemberitahuan surat tertulis/peringatan tertulis dan sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku
Tempat Wisata	Keluhan terkait infrastruktur, prasarana, sarana dan fasilitas di kawasan wisata yang dikelola BUMD (PT Pembangunan Jaya Ancol)			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan perbaikan yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Tempat Wisata	Keluhan terkait infrastruktur, prasarana, sarana dan fasilitas di kawasan wisata Jakarta (antara lain Monas, Kota Tua)			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan penjelasan perbaikan yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Tempat Wisata	Keluhan penyelenggaraan acara seni budaya di kawasan wisata yang dikelola Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (antara lain Monas, Kota Tua)			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan pengawasan yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Tempat Wisata	Keluhan terkait akses pintu masuk dan keluar di Kawasan Kota Tua			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan sesuai ketentuan yang berlaku
Tempat Wisata	Keluhan pengamen liar di Kawasan Kota Tua			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan tindak lanjut yang telah dilakukan

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Tempat Wisata	Kriminalitas di tempat hiburan (narkoba, prostitusi dan perjudian)			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	120	121	126	127	132	138		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan serta pengawasan/koordinasi yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
Tempat Wisata	Keluhan terkait dengan prasarana, sarana dan fasilitasi di Graha Wisata			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	3	0	72	73	83	84	94	95		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan perbaikan/pembersihan sesuai aduan yang disampaikan
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Area Makam Banjir karena saluran yang menuju sungai tersumbat lumpur/sedimen (L > 0,5 m)			Dinas Sumber Daya Air	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembersihan lumpur/sedimen
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	TPU yang tidak terawat, kotor yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	108	109	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan pembersihan TPU sesuai aduan
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Coretan liar pada TPU yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	108	109	180	181		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan pembersihan TPU sesuai aduan
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Keluhan mengenai lampu padam/rusak pada TPU yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan perbaikan lampu sesuai aduan
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Keluhan terkait pelayanan di TPU (sikap petugas, pungli, dll) yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	72	73	78	79	84	85		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pembinaan petugas TPU dan klarifikasi sesuai ketentuan yang berlaku
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Makam tidak ditemukan oleh ahli waris pada TPU yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan dan penjelasan terkait dengan informasi lokasi makam
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Keluhan terkait adanya Bangunan Liar di dalam TPU yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan penindakan yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Keluhan terkait adanya Bangunan Liar di dalam TPU yang tidak dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil pengecekan lapangan dan penindakan yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Informasi terkait dengan layanan mobil jenazah			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2	0	72	73	78	79	84	85		Penjelasan terkait dengan informasi prosedur layanan mobil jenazah/pemakaman
TPU (Tempat Pemakaman Umum)	Keluhan atas fasilitas, pelayanan, sarana dan prasarana TPU yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota di wilayah kabupaten			Kabupaten Administrasi	3	0	96	97	120	121	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan hasil perbaikan/pembinaan dan/atau penjelasan terkait dengan waktu perbaikan sesuai ketersediaan anggaran
Transmigrasi	Informasi program transmigrasi			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	2	0	72	73	96	97	120	121		penjelasan terkait dengan informasi program transmigrasi sesuai ketentuan yang berlaku
Transmigrasi	Keluhan program transmigrasi			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	3	0	72	73	96	97	120	121		Foto/surat tugas dan penjelasan hasil pengecekan dan klarifikasi sesuai dengan isi aduan
Transportasi Publik	Keluhan terkait dengan layanan transportasi publik yang dikelola oleh BUMD (LRT Jakarta, MRT, Transjakarta, Jak Lingko, dll)			Badan Pembinaan BUMD	3	0	96	97	102	103	108	109		Penjelasan hasil klarifikasi yang telah dilakukan terkait keluhan layanan transportasi publik yang dikelola oleh BUMD sesuai ketentuan yang berlaku
Transportasi Publik	Informasi terkait trayek angkutan umum			Dinas Perhubungan	2	0	48	49	72	73	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi trayek angkutan umum sesuai ketentuan yang berlaku
Transportasi Publik	Informasi terkait trayek kapal penyeberangan			Dinas Perhubungan	2	0	48	49	72	73	120	121		Penjelasan terkait dengan informasi trayek kapal penyeberangan sesuai ketentuan yang berlaku
Transportasi Publik	Keluhan terkait tarif Angkutan Umum Dalam Trayek (tarif tidak sesuai ketentuan yang berlaku untuk Bus Besar, Bus Sedang dan Bus Kecil)			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan atas penindakan/teguran secara langsung sesuai ketentuan berlaku

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Transportasi Publik	Keluhan terkait prasarana dan sarana pelabuhan aset Dinas Perhubungan mengalami kerusakan			Dinas Perhubungan	4	0	168	169	216	217	240	241		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait ketersediaan alokasi anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Transportasi Publik	Keluhan terkait fasilitas terminal yang merupakan aset Dinas Perhubungan rusak (tidak termasuk PJU dan Jalan di dalam kawasan terminal)			Dinas Perhubungan	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan dan/atau penjelasan terkait ketersediaan alokasi anggaran sesuai ketentuan yang berlaku
Transportasi Publik	Keluhan terkait tarif Angkutan/Kapal Penyeberangan yang tidak sesuai ketentuan (tidak termasuk kapal penyeberangan tidak resmi)			Dinas Perhubungan	2	0	72	73	78	79	96	97		Foto melalui Aplikasi CRM hasil pengecekan lapangan dan/atau penjelasan atas penindakan/teguran secara langsung sesuai ketentuan berlaku
Trotoar	Trotoar berlubang			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan trotoar dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pelaksana pekerja pembangunan trotoar
Trotoar	Trotoar belum ada guiding block atau guiding block rusak			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan trotoar dan/atau penjelasan terkait ketersediaan guiding block
Tutup Saluran	Tutup saluran bergeser	√			2	0	48	49	54	55	60	61		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan tutup saluran yang bergeser
Tutup Saluran	Tutup Saluran (L<1m) Vangkom/Manhole Utilitas Pecah/rusak atau hilang			Dinas Bina Marga	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM hasil perbaikan tutup saluran vangkom/manhole utilitas dan/atau hasil koordinasi atau surat yang ditujukan kepada pemilik aset
Tutup Saluran	Tutup saluran vangkom/manhole pecah/rusak atau hilang milik BUMD			Badan Pembinaan BUMD	3	0	120	121	126	127	132	133		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil/proses perbaikan tutup saluran atau estimasi waktu penyelesaian pengerjaan perbaikan tutup saluran

Kategori	Rincian Masalah	Kewenangan			Bobot	Acuan Variabel Waktu								Kriteria Ketuntasan
		Kelurahan	Kecamatan	Perangkat Daerah		100%		80%		60%		40%		
						Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
Tutup Saluran	Tutup saluran U-Ditch/Crossing saluran (Gril manhole) pecah/rusak atau hilang			Dinas Sumber Daya Air	4	0	120	121	144	145	168	169		Foto melalui Aplikasi CRM dan penjelasan hasil/proses perbaikan tutup saluran U- Ditch/Crossing saluran /estimasi penyelesaian pengerjaan perbaikan tutup saluran

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA

MARULLAH MATALI
NIP 196511271996031003