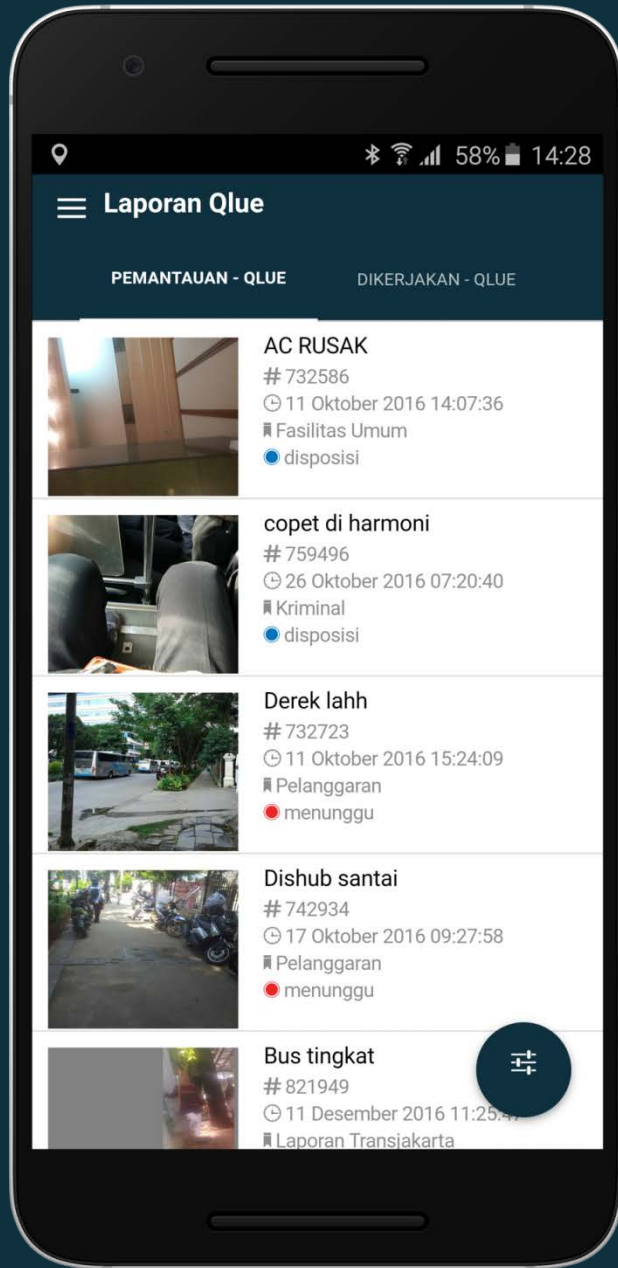




INTEGRASI CRM KE TKD

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

Rabu, 8 Agustus 2018



Citizen Relation Management

Aplikasi mobile dan web untuk Provinsi (Dinas, Badan dan Biro) dan wilayah Kota Administrasi (Kelurahan, Kecamatan, Kota dan Suku Dinas) untuk dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah dan efisien



Dasar Hukum

UU
No. 14
2008

Keterbukaan
Informasi
Publik

UU
No. 25
2009

Pelayanan Publik

INGUB
No. 3
2015

Tindak Lanjut
Evaluasi Respon
Opini Publik

PERGUB
NO. 306
2016

Pembentukan,
Organisasi dan
Tata Kerja Unit
Pengelola Jakarta
Smart City

INGUB
No.2232
015

Penggunaan Aplikasi
Jakarta Smart City

PERGUB
No. 128
2017

Tentang
Penyelenggaraan
Penanganan
Pengaduan Masyarakat
Melalui Aplikasi CRM





Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta



@DKIJakarta



Pemprov DKI Jakarta



08111272206



Balai Warga jakarta.go.id



LAPOR 1708



dki@jakarta.go.id

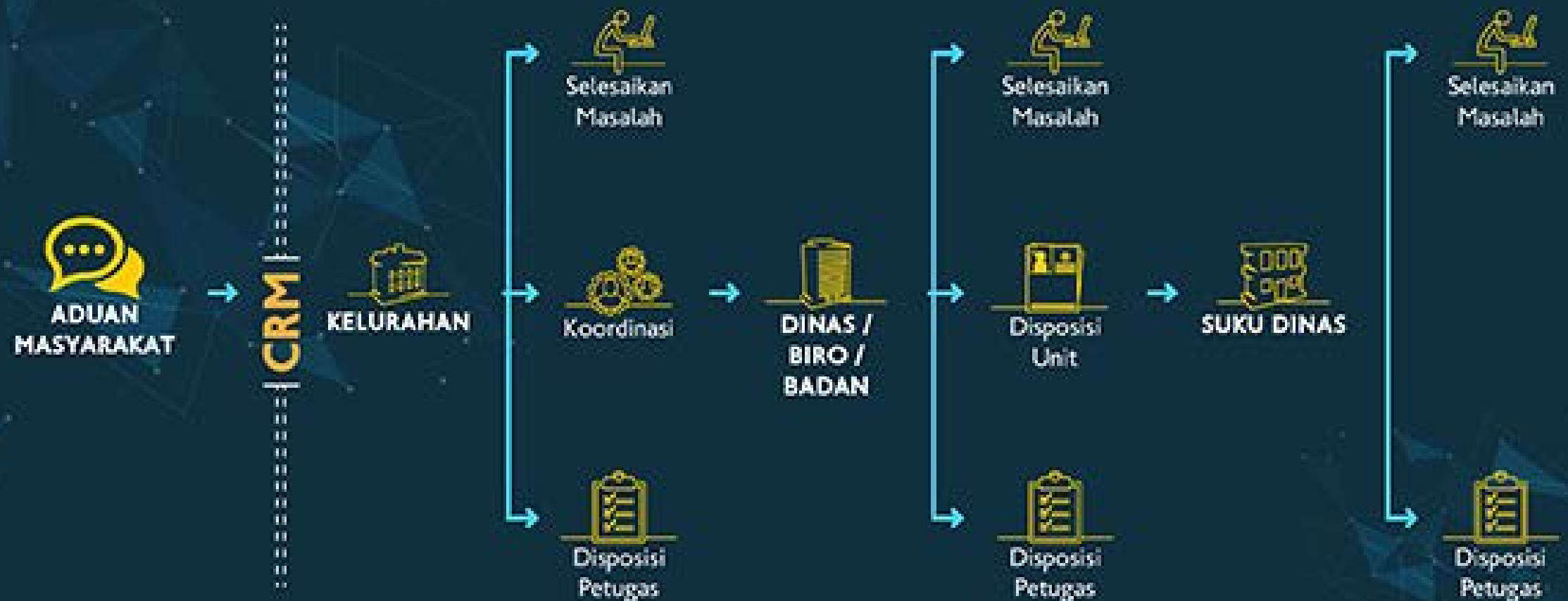


QLUE



Aduan Masyarakat
di Kecamatan

Bagaimana **CRM** bekerja?



CRM DAN CROP



	CRM Web	CRM Mobile	CROP Mobile
Tindak lanjut laporan masyarakat umum.	✓	✓	✓
Koordinasi dan disposisi yang fleksibel.	✓	✓	✗
Informasi beban kerja petugas.	✓	✓	✗
Cakupan lebih dari 25 laporan.	✓	✓	✗
Fitur filter untuk pencarian laporan.	✓	✓	✗
Monitor perkembangan laporan.	✓	✓	✗
Grafik status laporan.	✓	✓	✗
Heatmap persebaran laporan.	✓	✓	✗



Meningkatkan kualitas penanganan aduan



Cepat



Mudah



Tepat

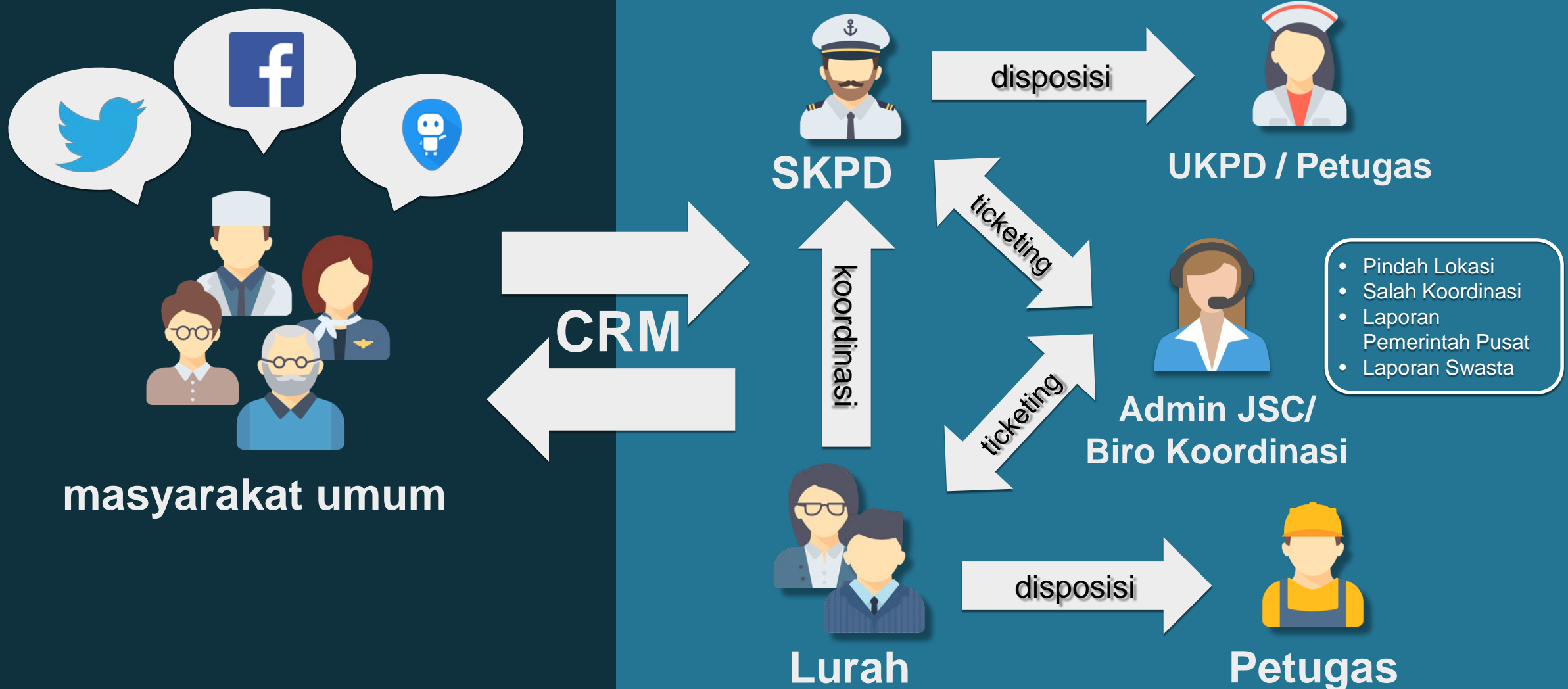


Transparan



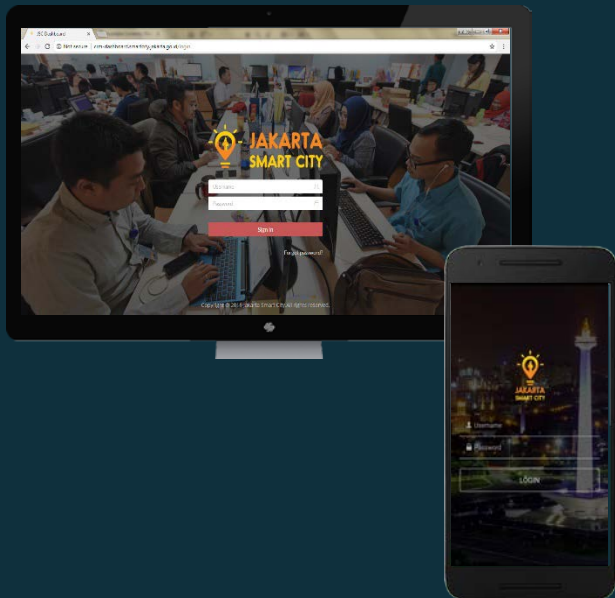
BAGAIMANA CRM BEKERJA?

Masih sama, namun lebih baik.



BAGAIMANA **CRM** DAPAT DIAKSES?

Dalam genggam tangan, atau layar lebar



Website dapat diakses di alamat
crm-dashboard.smartcity.jakarta.go.id.

Download aplikasi **CRM** melalui PlayStore.





Monitoring Room JSC sebagai pusat pemantauan laporan warga yang terkirim melalui kanal pengaduan dan ditindak lanjuti melalui CRM



1

2

3

1. Informasi laporan warga
2. Foto pendukung kiriman warga
3. Informasi tindak lanjut + foto pendukung



Pemantauan Kinerja



Tindak Lanjut

Fitur Utama

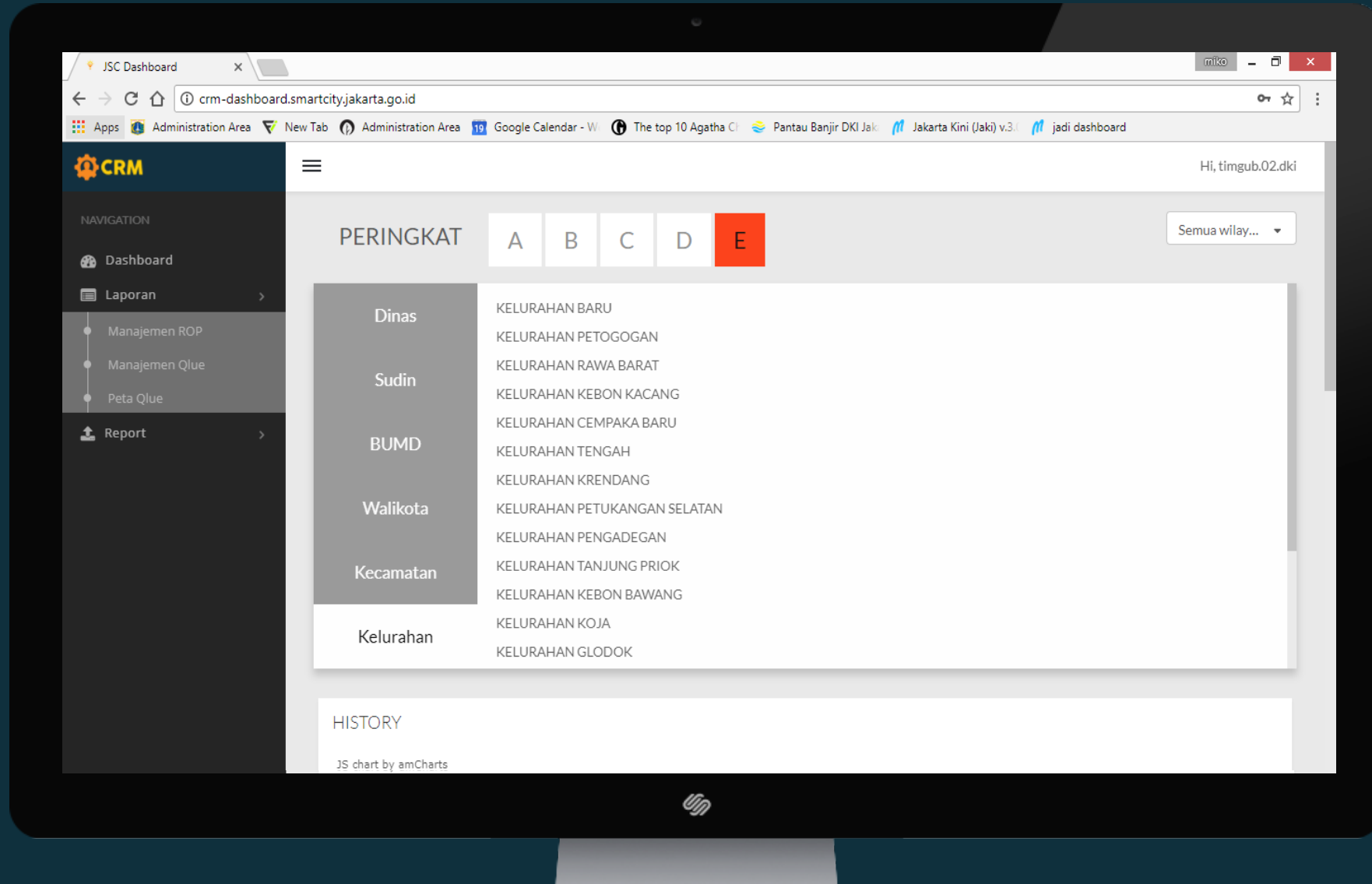


Koordinasi

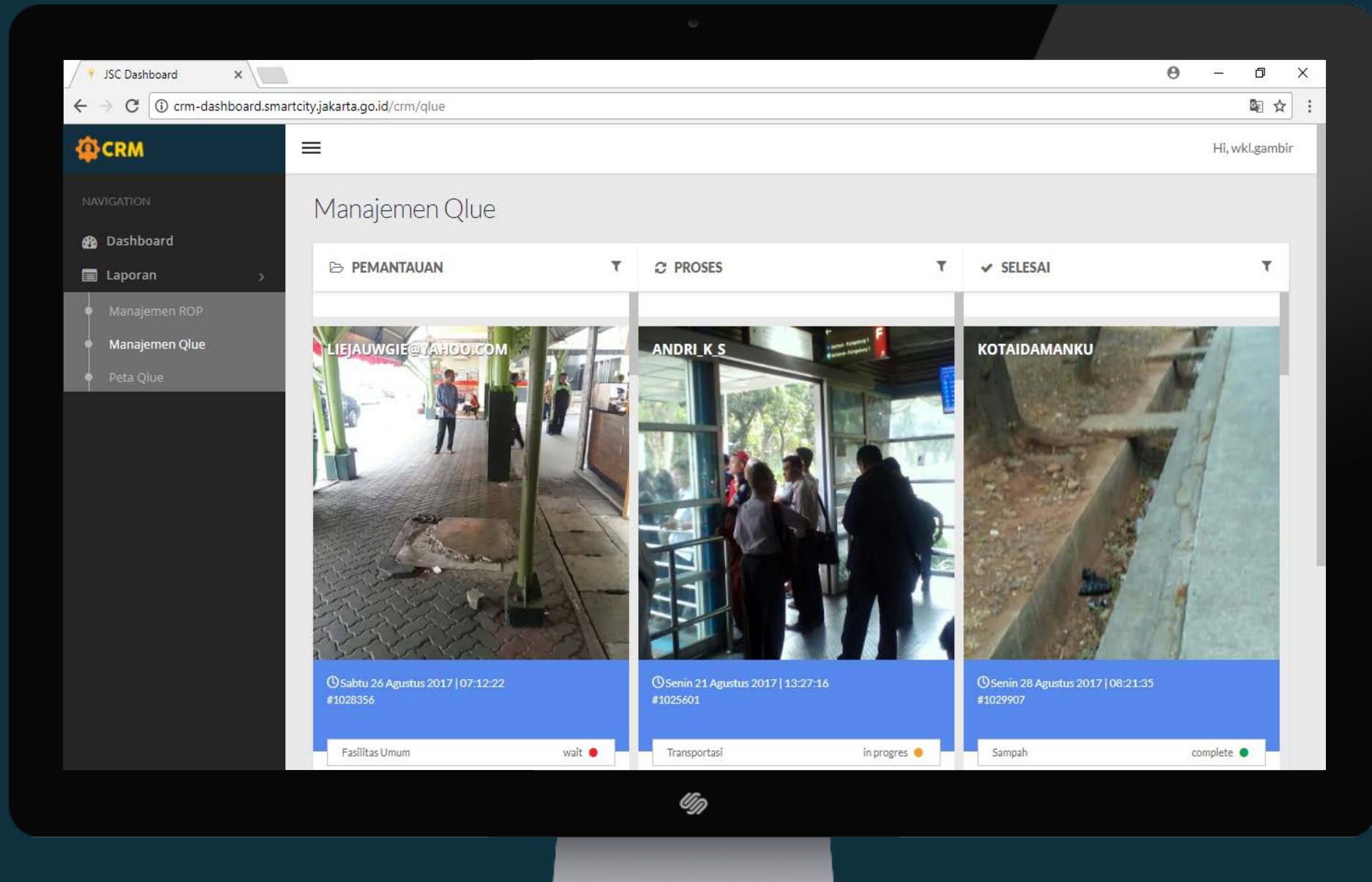


Disposisi

Pemantauan Kinerja

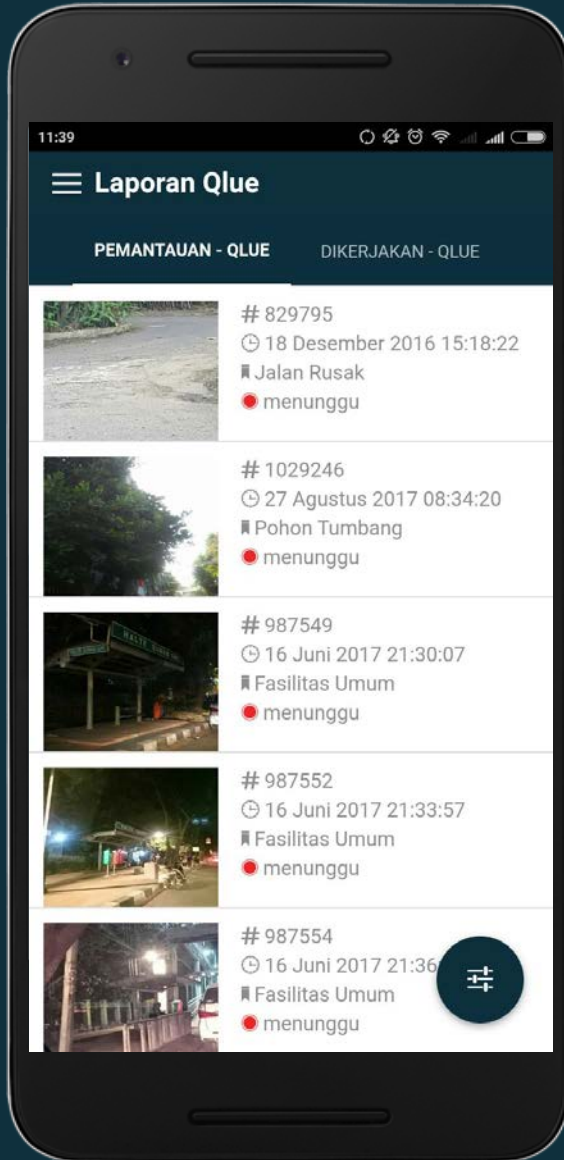


Pemantauan Kinerja

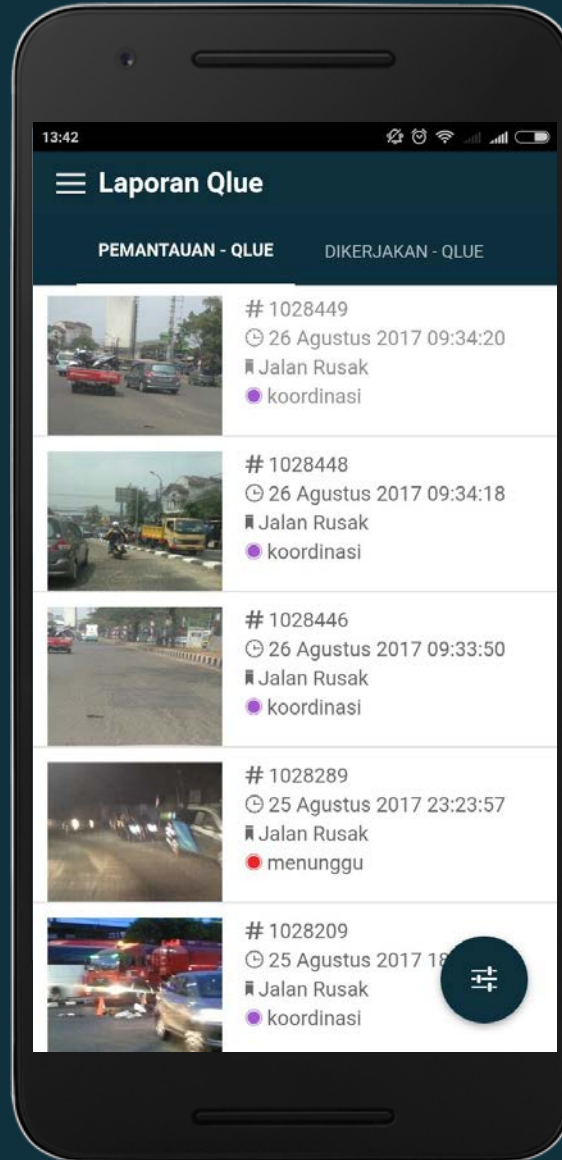


Halaman Pemantauan - Qlue

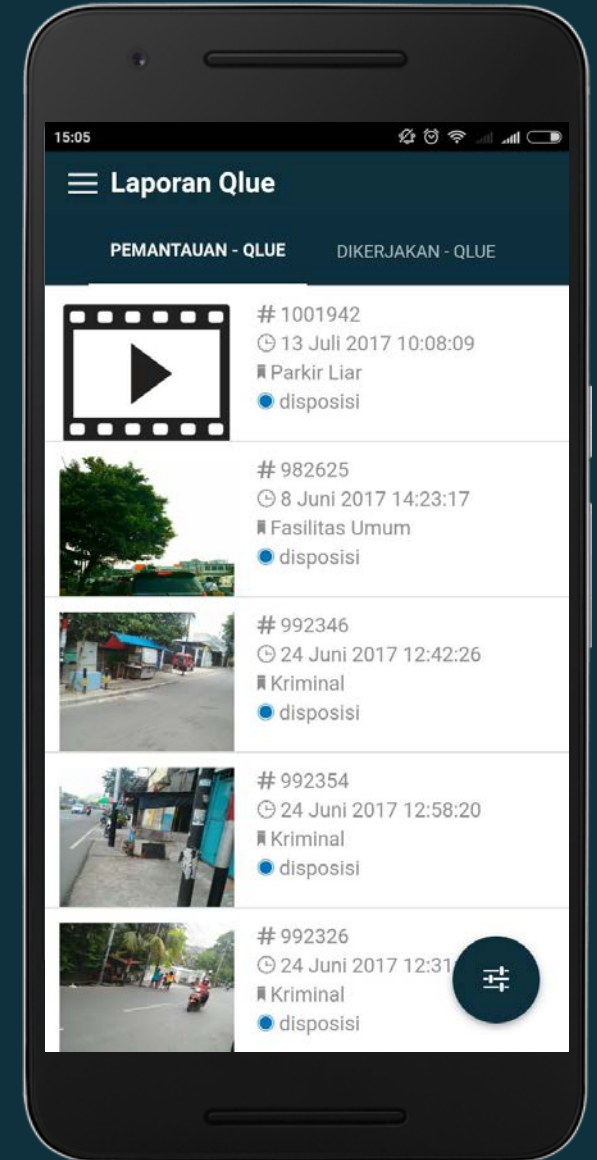
Lurah



Dinas / Sudin

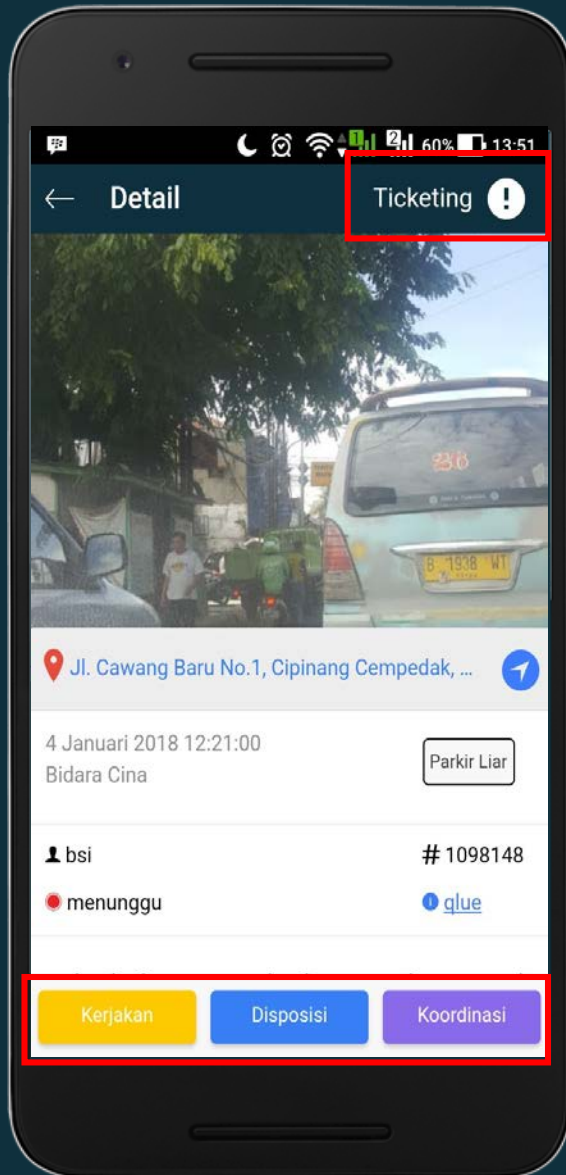


Petugas

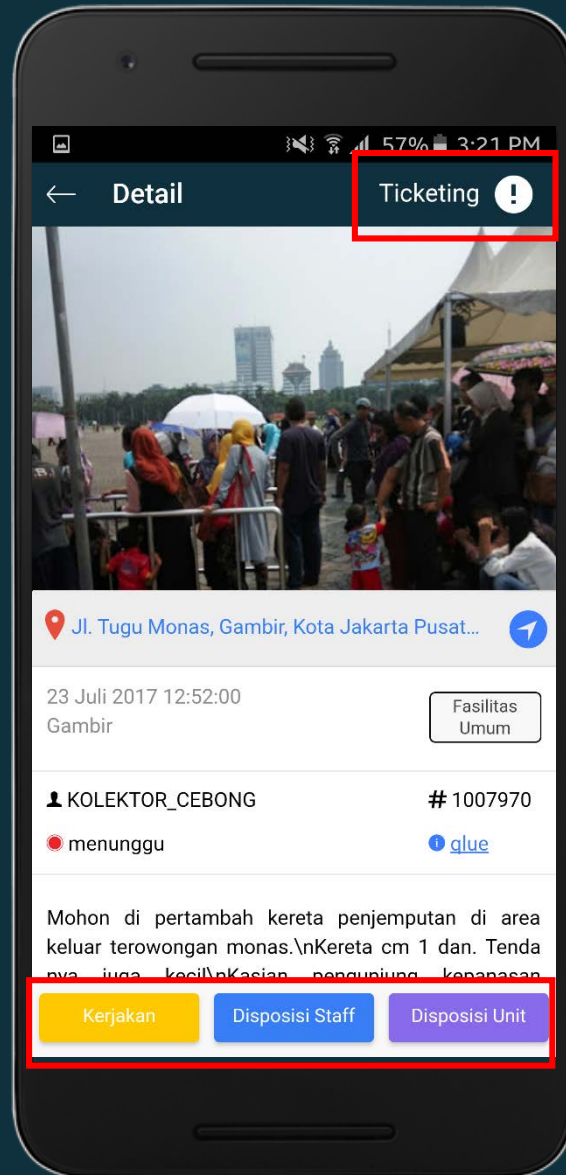


Tindak Lanjut Laporan

Lurah



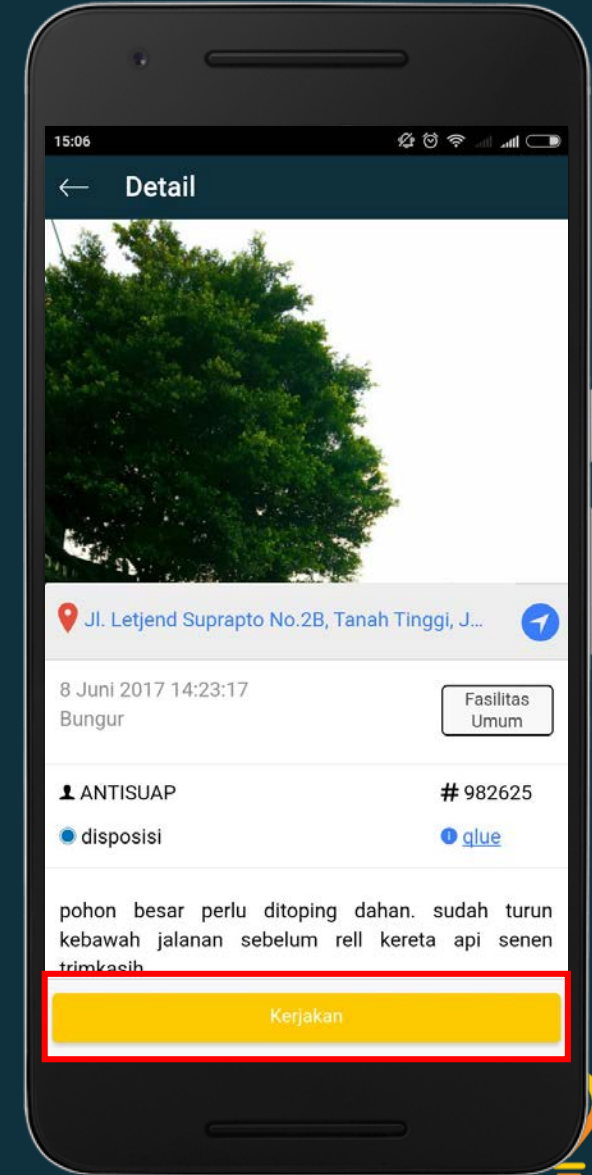
Dinas



Sudin

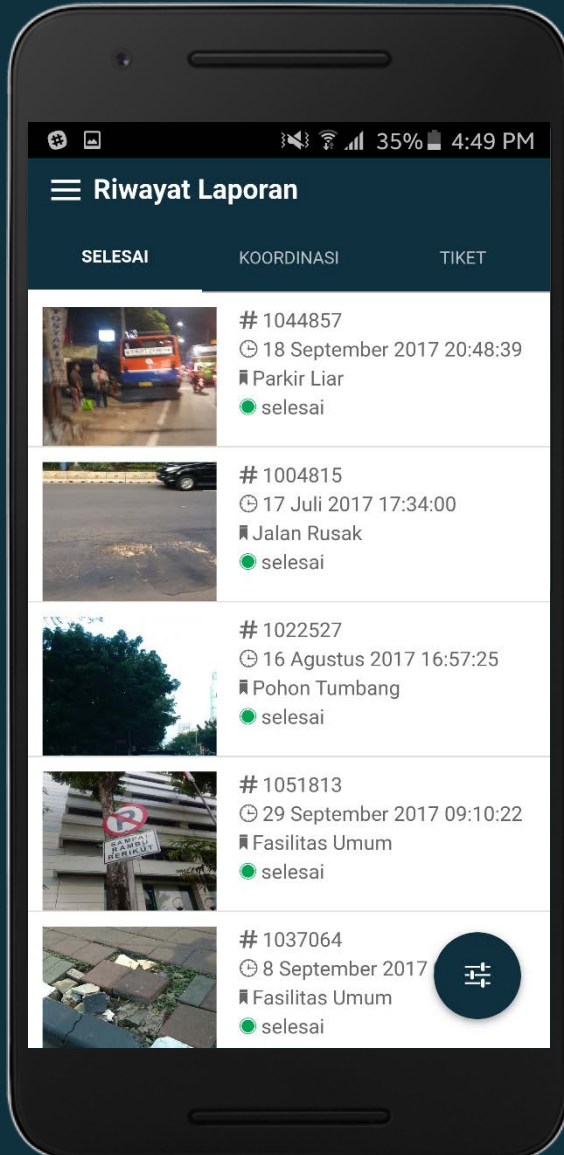


Petugas

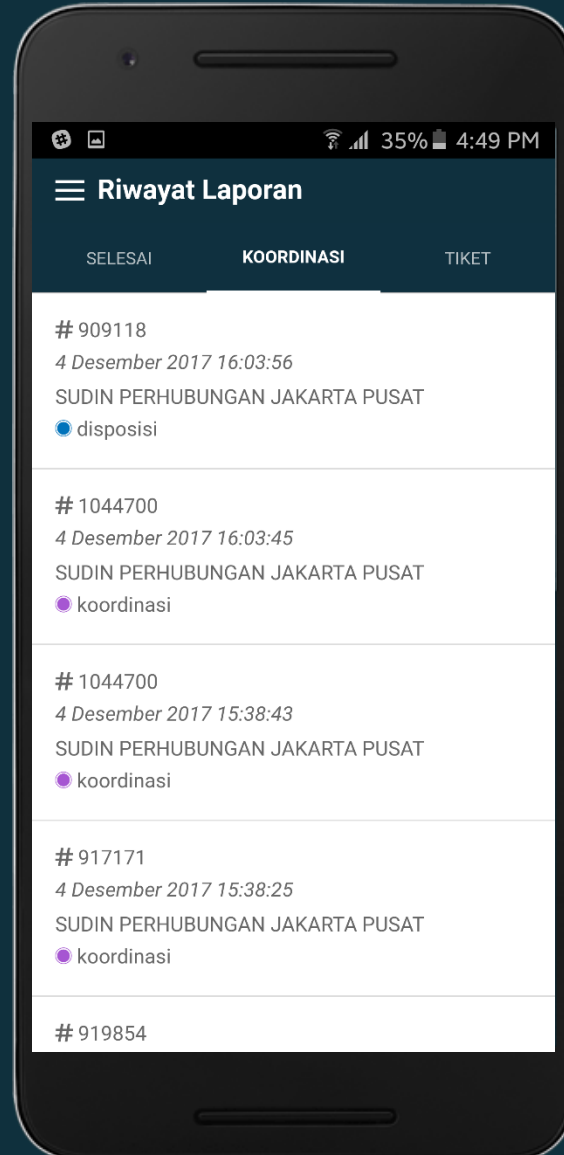


Riwayat Laporan - Qlue

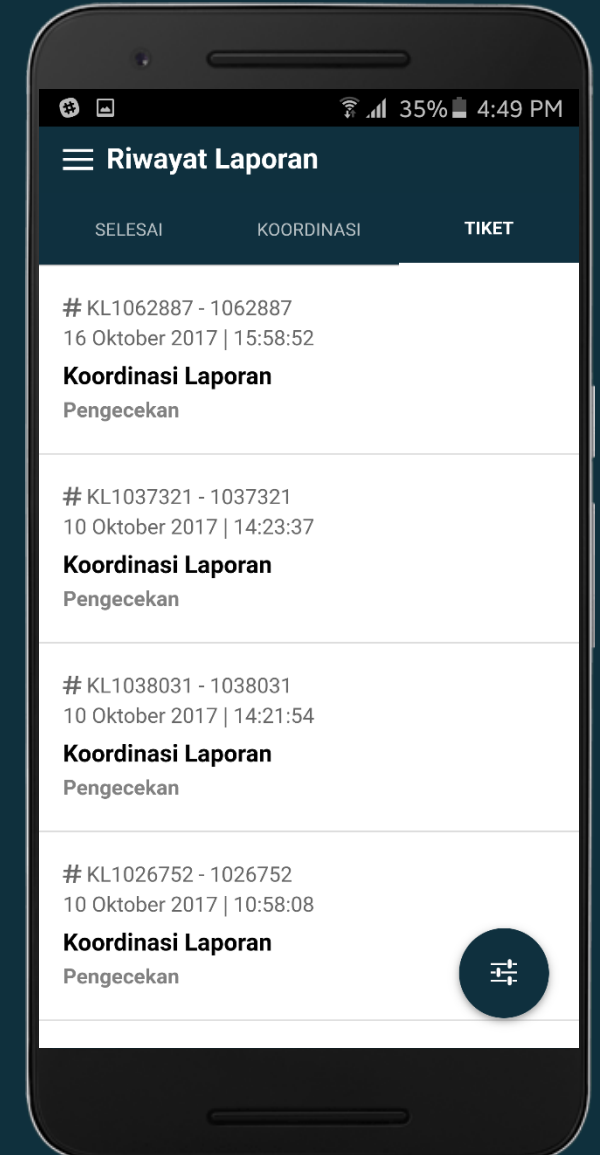
Selesai



Koordinasi

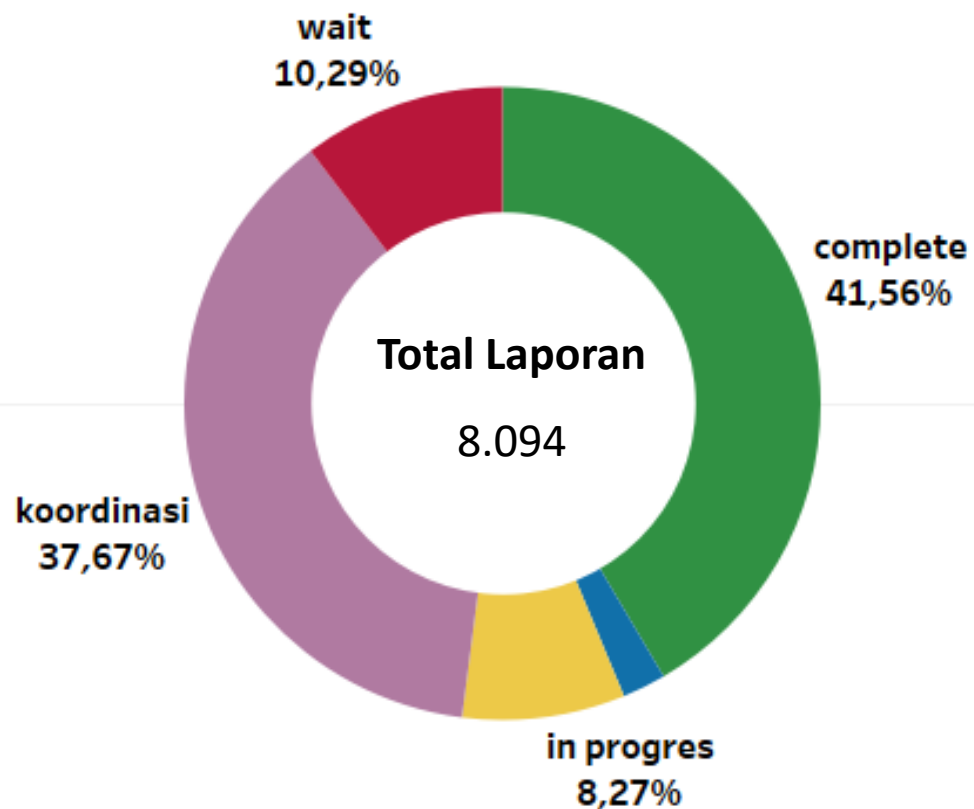


Petugas



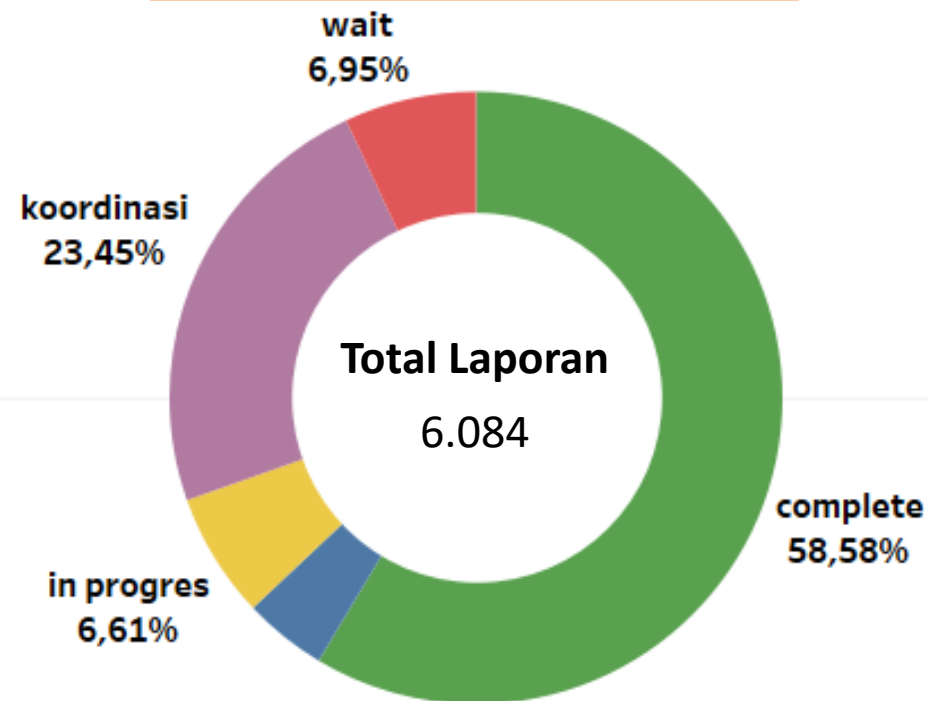


MEI



Rerata Waktu Penyelesaian : 38,19 Jam

Juni



Rerata Waktu Penyelesaian : 84,39 Jam



10 Dinas/Biro/Badan dengan Jumlah Laporan yang Banyak

MEI

Skpd Name	
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	1.078
DINAS PERHUBUNGAN	1.028
DINAS BINA MARGA	577
DINAS PERINDUSTRIAN DAN ENERGI	199
DINAS KEHUTANAN	169
DINAS SUMBER DAYA AIR	125
DINAS LINGKUNGAN HIDUP	72
DINAS SOSIAL	63
BADAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH	59
BADAN PEMBINAAN BADAN USAHA MILIK DAERAH	34

Juni

Skpd Name	
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	765
DINAS PERHUBUNGAN	608
DINAS BINA MARGA	341
DINAS KEHUTANAN	130
DINAS PERINDUSTRIAN DAN ENERGI	118
DINAS SUMBER DAYA AIR	86
DINAS LINGKUNGAN HIDUP	50
DINAS SOSIAL	28
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN	23
BADAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH	21

Integrasi CRM ke TKD



Dasar Hukum

- **PERGUB NO 409 TAHUN 2016 TENTANG TUNJANGAN KINERJA DAERAH**

- **Pasal 12 Ayat 2**

TKD diberikan setiap bulan kepada PNS yang menduduki Jabatan Pimpinan Tinggi berdasarkan penilaian prestasi kerja yang terdiri dari unsur :

- a. Pencapaian KPI;
- b. Tindak Lanjut Arahan Gubernur;
- c. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat; dan
- d. Serapan Anggaran SKPD/UKPD.

- **Pasal 21**

- (1) Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf c merupakan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat yang tercatat pada Sistem Pengaduan UPT JSC.
- (2) Pejabat Pimpinan Tinggi wajib menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Pejabat Pimpinan Tinggi wajib melaporkan kepada Gubernur dan ditembuskan kepada UPT JSC hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.

- Pasal 22 ayat 2

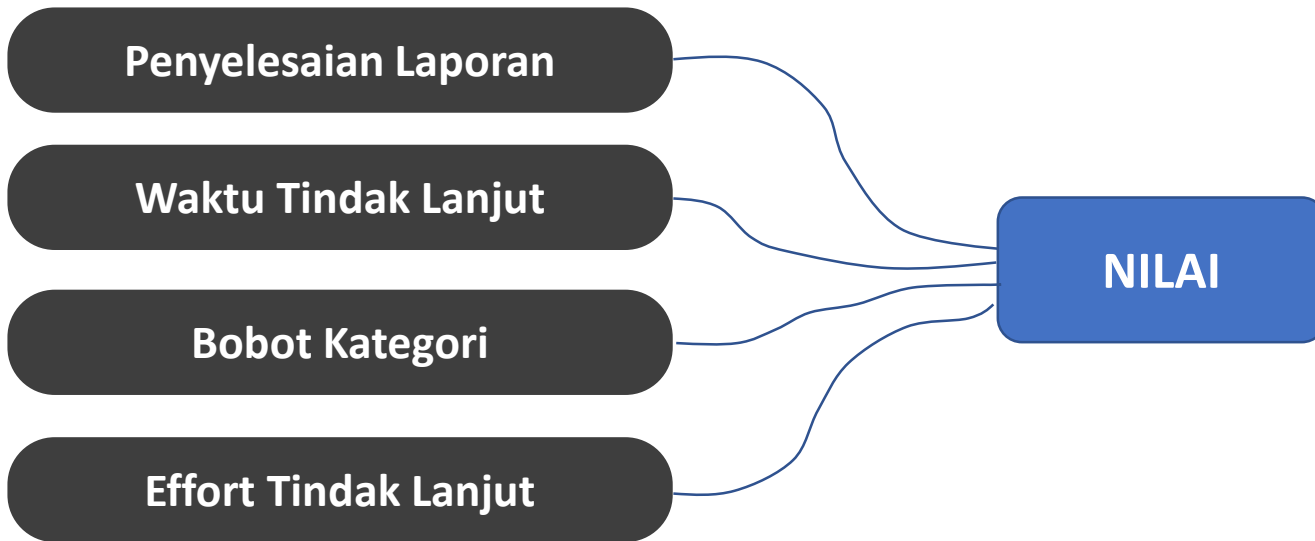
Bobot Penilaian TKD bagi PNS yang menduduki Jabatan Pimpinan Tinggi adalah sebagai berikut :

- a. Pencapaian KPI sebesar 60% (enam puluh persen);
- b. Tindak Lanjut Arahan Gubernur sebesar 10% (sepuluh persen);
- c. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebesar 10% (sepuluh persen); dan
- d. Capaian Serapan Anggaran SKPD/UKPD sebesar 20% (dua puluh persen).

- **PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA NOMOR 306 TAHUN 2016 TENTANG PEMBENTUKAN, ORGANISASI DAN TATA KERJA UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY**
- **PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA NOMOR 128 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT**

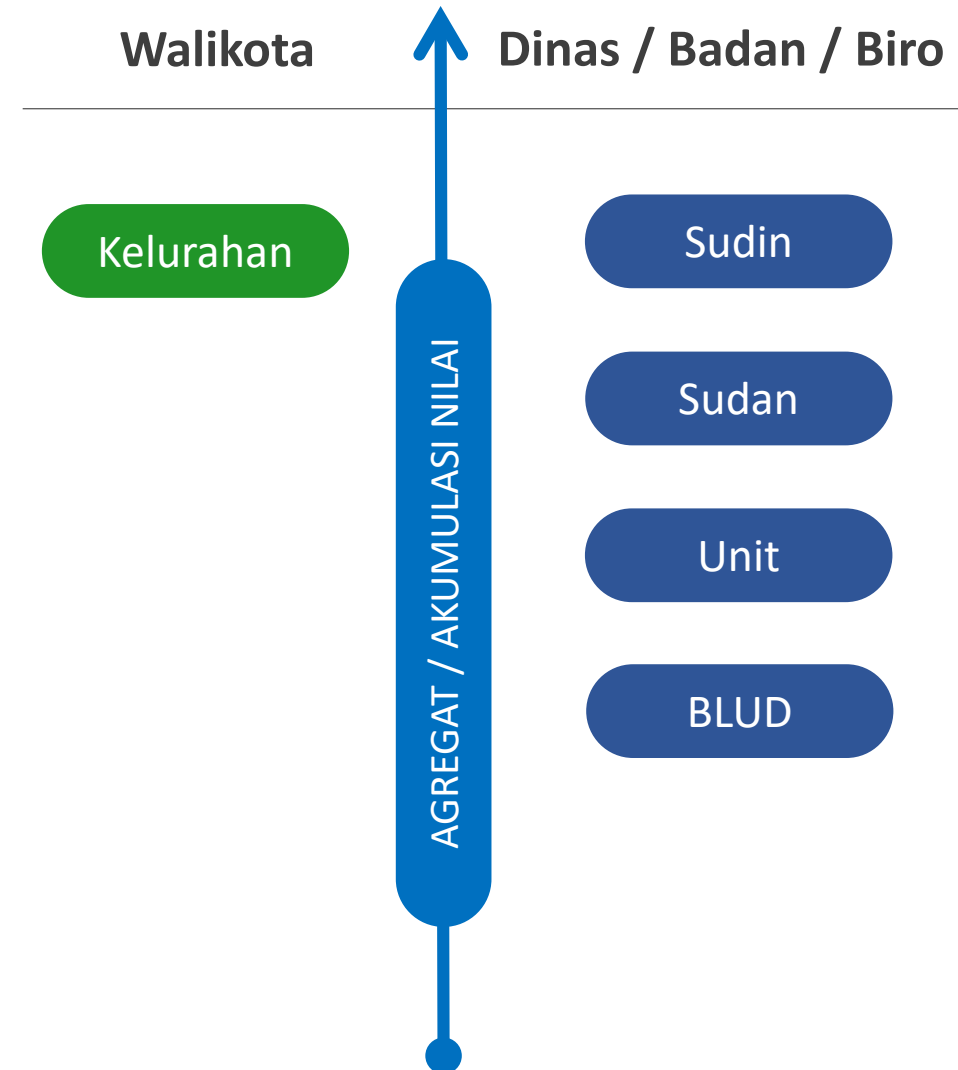
Komponen & Perhitungan TKD

Acuan 4 Variabel

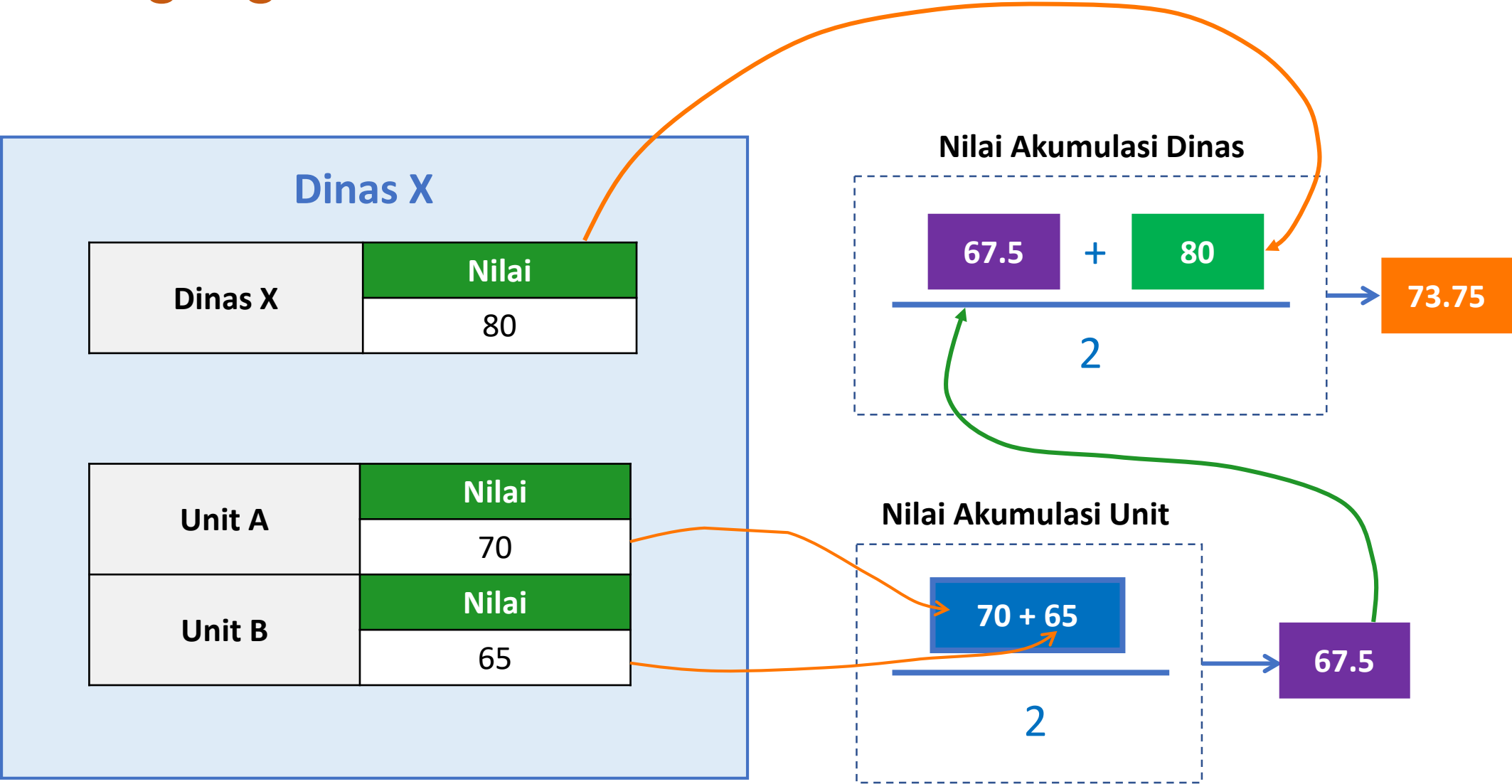


*Cut off **tiap tanggal 8** di bulan berikutnya.
Tanpa ada proses verifikasi dan validasi*

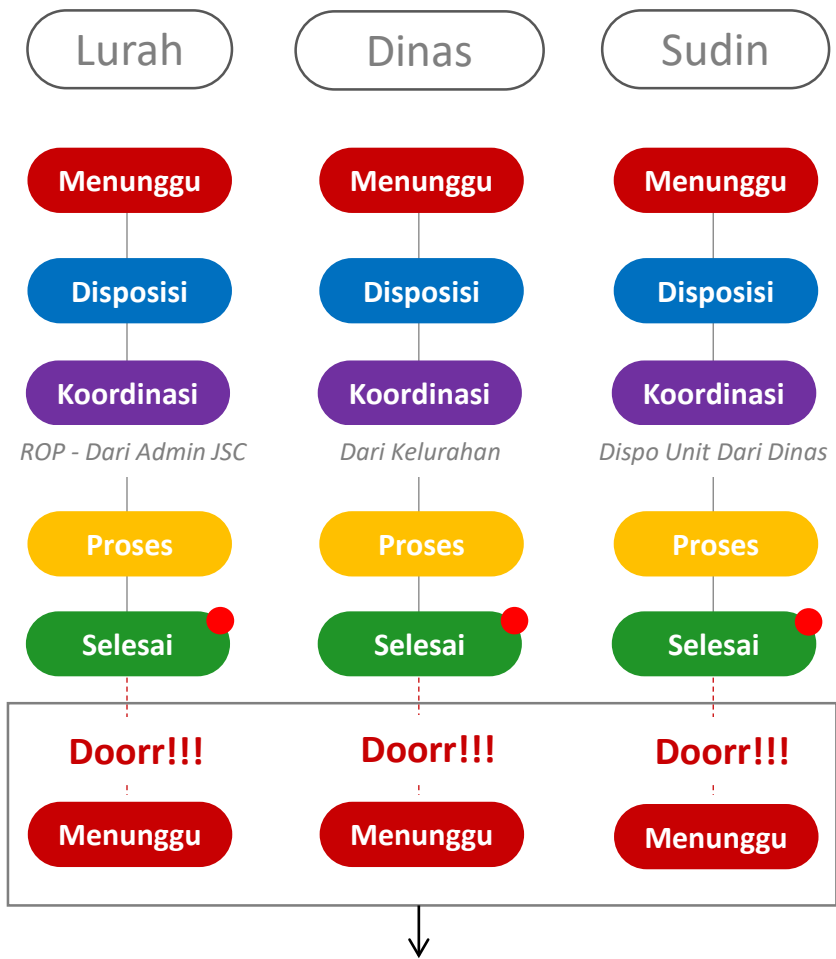
Mekanisme Perhitungan



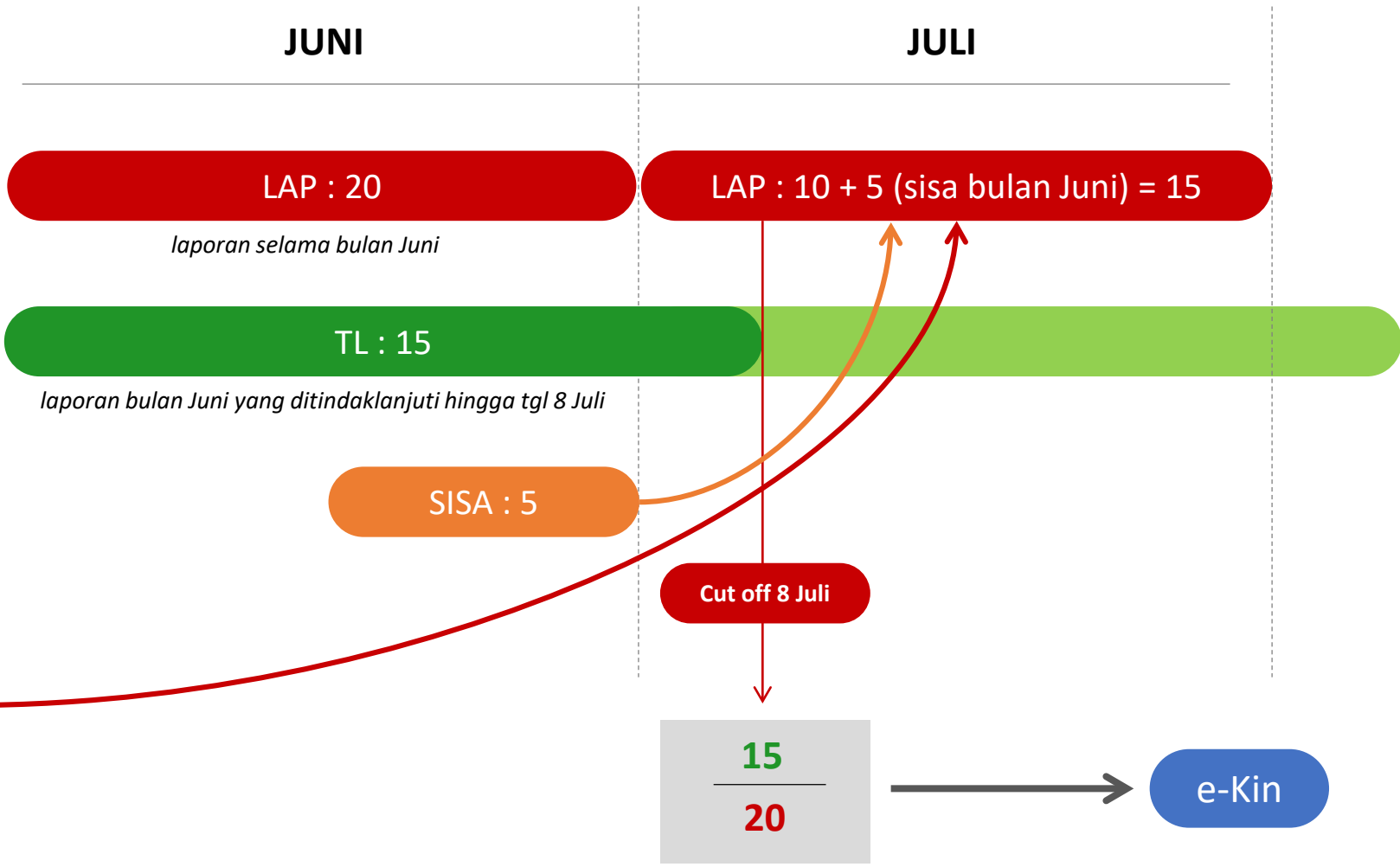
Simulasi Agregat



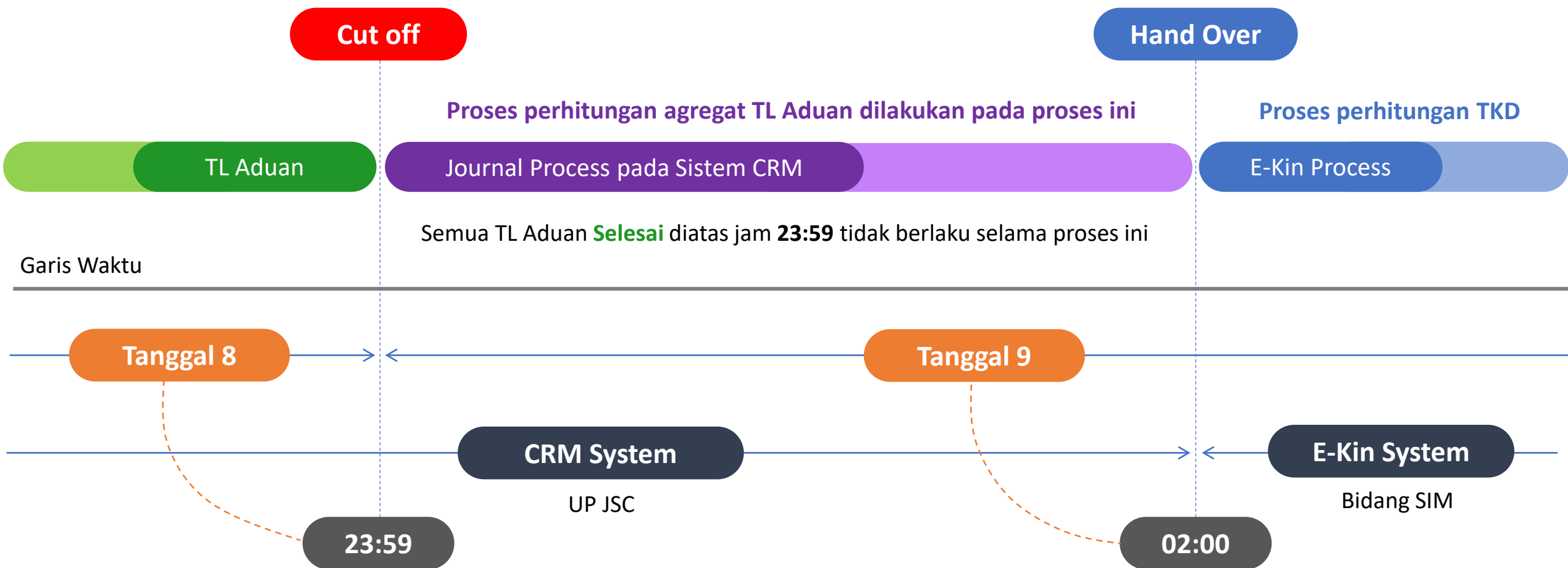
Simulasi



Untuk laporan yang di **Doorrr!!!** akan diabaikan, dan laporan tetap masuk ke perhitungan TKD sebagai laporan **Selesai**. Namun laporan tersebut akan tetap masuk ke perhitungan total laporan untuk bulan berikutnya

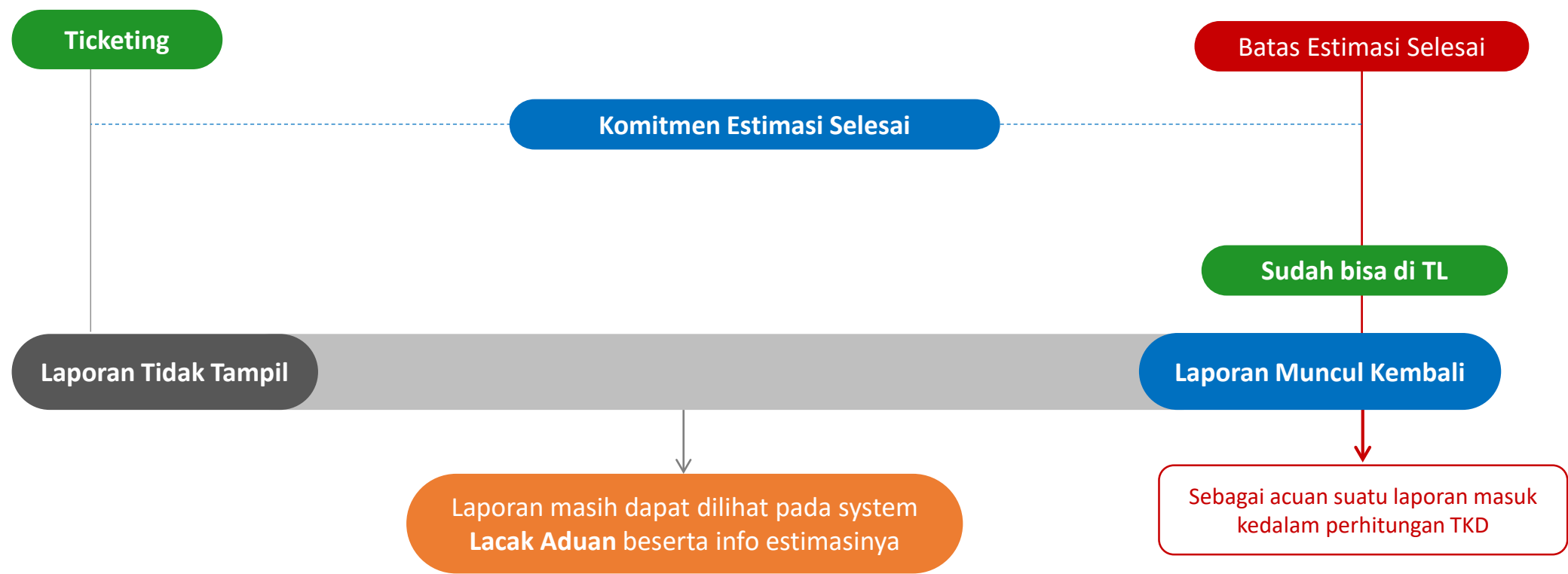


Mekanisme Cut Off



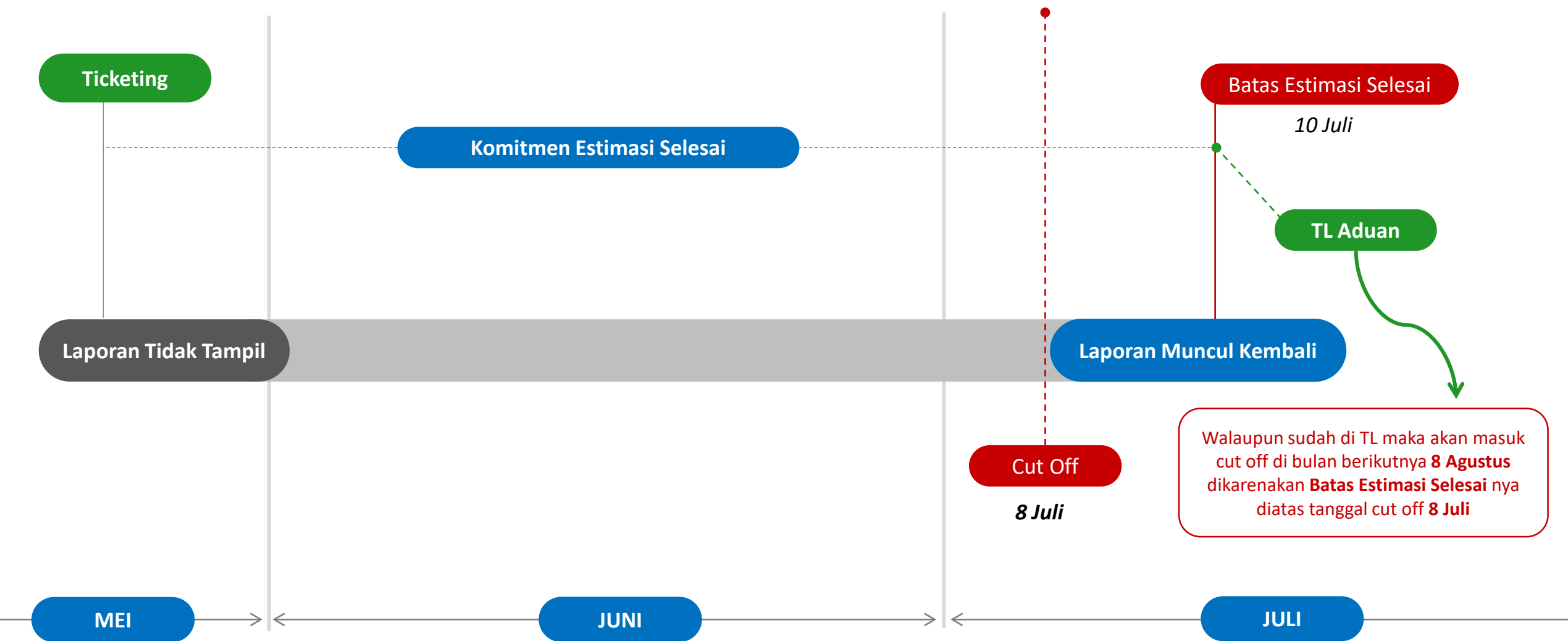
Special Case

Untuk laporan yang membutuhkan waktu tindaklanjut lama dikarenakan kendala birokrasi dan sebagainya maka laporan tersebut dapat dimasukkan ke ***Ticketing Estimasi Waktu Selesai*** oleh SKPD terkait



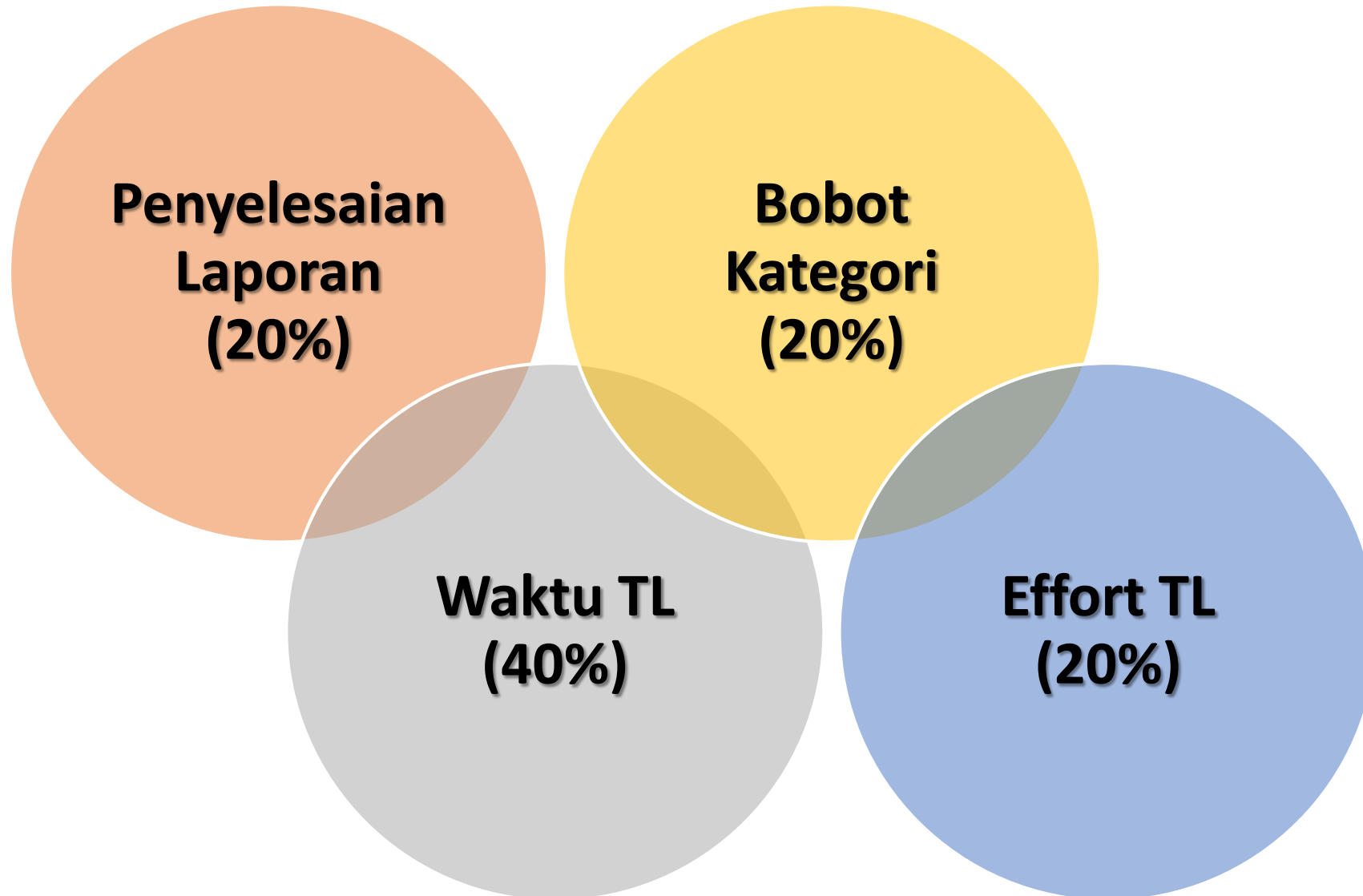
Laporan yang sudah masuk ***Ticketing Estimasi Waktu Selesai*** tidak dapat masuk kembali ke Ticketing tersebut untuk kedua kalinya

Simulasi Special Case



Perhitungan CRM

Variabel Penilaian



Penyelesaian Laporan

Kelurahan	Complete	Proses	Wait	Total	Nilai Penyelesain
A	2	2	1	5	40
B	4		1	5	80
C	3	2		5	60
D	2	2	1	5	40
E	5			5	100

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

Contoh kasus Kelurahan A

Complete = 2

Total Laporan = 5

$$\text{Nilai} = \frac{2}{5} \times 100 = 40$$

Waktu TL

Kelurahan	Nilai TL
A	40
B	70
C	66.67
D	70
E	52

$$\text{Nilai Lama Penyelesaian} = \frac{\text{Jumlah Nilai waktu TL perlaporan}}{\text{Jumlah aduan complete}}$$

Contoh Kelurahan A

Kelurahan	Kategori	Status	Timestamp	Complete	Waktu TL	Nilai TL
A	Sampah	Complete	7/10/2017 8:57	7/15/2017 16:24	127.45	40*
A	Pelanggaran	Proses	7/12/2017 14:57			
A	Kemacetan	Proses	7/13/2017 14:57			
A	Fasilitas Umum	Complete	7/15/2017 7:57	7/17/2017 14:57	55	40*
A	Banjir	Wait	7/11/2017 14:57			

*) Nilai diperoleh dari tabel nilai waktu TL

$$\text{Rata-rata nilai Waktu TL} = \frac{40+40}{2} = 40$$

Tabel Nilai Waktu TL

KATEGORI	100	80	60	40
Sampah	< 29 jam	29 – 44 jam	45 – 66 jam	> 67 jam
Pelanggaran	< 17jam	17 – 25 jam	26 – 37 jam	> 38 jam
Jalan Rusak	< 47 jam	47 – 71 jam	72 – 106 jam	> 107 jam
Pengemis	< 9 jam	9 – 14 jam	15 – 21 jam	> 22 jam
Kaki Lima Liar	< 20 jam	20 – 30 jam	31 – 45 jam	> 46 jam
Lampu Jalan Rusak	< 21 jam	21 – 31 jam	32 – 46 jam	> 47 jam
Gangguan Pepohonan	< 16 jam	16 – 24 jam	25 – 36 jam	> 37 jam
Fasilitas Umum	< 15 jam	15 – 23 jam	24 – 35 jam	> 36 jam
Parkir Liar	< 19 jam	19 – 29 jam	30 – 43 jam	> 44 jam
Pelanggaran Izin Bangunan	< 46 jam	46 – 69 jam	70 – 104 jam	> 105 jam
Pelanggaran Merokok	< 14 jam	14 – 21 jam	22 – 31 jam	> 32 jam
Makanan Non Higienis	< 11 jam	11 – 17 jam	18 – 25 jam	> 26 jam
Transjakarta	< 5 jam	5 – 8 jam	9 – 11 jam	> 12 jam
Iklan Tak Berizin	< 14 jam	14 – 21 jam	22 – 32 jam	> 33 jam
Pajak Kos-Kosan	< 18 jam	18 – 27 jam	28 – 41 jam	> 42 jam
Fogging DBD	< 17 jam	17 – 26 jam	27 – 38 jam	> 39 jam
RPTRA	< 17 jam	17 – 26 jam	27 – 38 jam	> 39 jam

Bobot Kategori

Kelurahan	Fasilitas Umum	Iklan Tidak Berijin	Jalan Rusak	Kawasan Bebas Rokok	Parkir Liar	Pelanggaran	Pohon Tumbang	Sampah
A	2							1.5
B		2		2			2	1.5
C						2		3
D			4		4			
E	2				4		2	3

Bobot perkategori = *jumlah aduan per kategori* × *nilai bobot kategori*

Kelurahan	Kategori	Status	Timestamp	Complete
A	Sampah	Complete	7/10/2017 8:57	7/15/2017 16:24
A	Pelanggaran	Proses	7/12/2017 14:57	
A	Kemacetan	Proses	7/13/2017 14:57	
A	Fasilitas Umum	Complete	7/15/2017 7:57	7/17/2017 14:57
A	Banjir	Wait	7/11/2017 14:57	

Kategori Sampah = $1 \times 1.5^* = 1.5$

Kategori Fasilitas Umum = $1 \times 2^* = 2$

*) Nilai diperoleh dari tabel bobot kategori

Tabel Bobot Kategori

No	Kategori	Bobot
1	Sampah	1.5
2	Kemacetan	2
3	Pelanggaran	2
4	Kebakaran	2
5	Jalan Rusak	4
6	Pengemis	2
7	Kaki Lima Liar	3
8	Kriminal	4
9	Lampu Jalan Rusak	3
10	Pohon Tumbang	2
11	Fasilitas Umum	2
12	Parkir Liar	4
13	Pelanggaran Izin Bangunan	4

Effort TL

Kelurahan	Complete	Proses	Wait	Effort TL
A	2	2	1	40
B	4		1	80
C	3	2		60
D	2	2	1	40
E	5			100

$x = 2$ $Nilai\ Effort = 40 + \left(\frac{2 - 2}{3 - 2}\right) \times 20 = \mathbf{40}$
 $a = 2$
 $b = 5$
 $m = 3$

$$Nilai\ Effort = \begin{cases} 40 + \left(\frac{x - a}{m - a} \times 20\right) & , x < m \\ 60 + \left(\frac{x - m}{b - m} \times 40\right) & , x > m \\ 60 & , x = m \end{cases}$$

x = nilai complete
 a = nilai minimum complete
 b = nilai maximum complete
 m = median complete

Nilai Total

Kelurahan	Nilai Penyelesaian	Nilai Waktu TL	Bobot	Effort TL	Nilai diperoleh	Nilai Maksimum	Nilai Akhir	IP
A	40	40	3.5	40	32.7	80.7	40.52	E
B	80	70	7.5	80	61.5	81.5	75.46	B
C	60	66.67	5	60	51.66	81	63.78	C
D	40	70	8	40	45.6	81.6	55.88	D
E	100	52	11	100	63	82.2	76.64	B

Indeks Prestasi	
A	85-100
B	75-84
C	60-74
D	50-59
E	0-49

Nilai Akhir merupakan **perbandingan** antara nilai diperoleh dan nilai maksimum dikali **100**.

Sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Indeks_prestasi; 11:34

WIB 3 Agustus 2017

TRACKING LAPORAN

Pelapor dapat melihat status laporannya



Website

pengaduanwarga.jakarta.go.id



Rincian


Riwayat Laporan

📍

24 April 2018 | 08:32

● selesai

Sudah kita colek Dishud timur.mksi info nya.



23 April 2018 | 17:53

● proses

CRM : Lacak Aduan Warga

Email: CRM@jakarta.go.id

WhatsApp: 0813-8916-7016

Telepon: 382-2018, 382-2004, 382-2500

TERIMA KASIH



Jumlah Laporan,
Kategori Laporan,
dan Status Laporan
di setiap Kelurahan

Timestamp = Waktu
masuk laporan;
Complete = Waktu
laporan
diselesaikan;
Waktu TL = lama
waktu yang
dibutuhkan untuk
sebuah laporan
selesai (jam).

Kelurahan	Kategori	Status	Timestamp	Complete	Waktu TL
A	Sampah	Complete	7/10/2017 8:57	7/15/2017 16:24	127.45
A	Pelanggaran	Proses	7/12/2017 14:57		
A	Kemacetan	Proses	7/13/2017 14:57		
A	Fasilitas Umum	Complete	7/15/2017 7:57	7/17/2017 14:57	55
A	Banjir	Wait	7/11/2017 14:57		
B	Pohon Tumbang	Complete	7/12/2017 14:57	7/13/2017 22:09	31.2
B	Sampah	Complete	7/12/2017 11:57	7/12/2017 14:57	3
B	Narkoba	Wait	7/15/2017 14:57		
B	Kawasan Bebas Rokok	Complete	7/14/2017 17:57	7/15/2017 14:57	21
B	Parkir Liar	Complete	7/10/2017 14:57	7/12/2017 14:57	48
C	Fasilitas Umum	Proses	7/10/2017 14:57		
C	Sampah	Complete	7/11/2017 14:57	7/21/2017 14:57	240
C	Jalan Rusak	Proses	7/12/2017 14:57		
C	Sampah	Complete	7/11/2017 9:57	7/12/2017 14:57	29
C	Pelanggaran	Complete	7/14/2017 14:57	7/15/2017 14:57	24
D	Parkir Liar	Complete	7/13/2017 14:57	7/25/2017 14:57	288
D	Jalan Rusak	Complete	7/16/2017 14:57	7/17/2017 14:57	24
D	Pohon Tumbang	Wait	7/16/2017 14:57		
D	Pelanggaran	Proses	7/11/2017 14:57		
D	Fasilitas Umum	Proses	7/13/2017 14:57		
E	Sampah	Complete	7/12/2017 14:57	7/14/2017 14:57	48
E	Fasilitas Umum	Complete	7/13/2017 14:57	7/14/2017 14:57	24
E	Parkir Liar	Complete	7/12/2017 14:57	7/15/2017 14:57	72
E	Fasilitas Umum	Complete	7/14/2017 14:57	7/15/2017 14:57	24
E	Sampah	Complete	7/10/2017 14:57	7/14/2017 14:57	96