



# PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jalan Merdeka Selatan 8-9 Blok G Lt. 13 dan 3 serta Blok E Lt. 3  
Telp. (021) 3823355 Fax. (021) 3848850 dan Fax. (021) 3823253  
J A K A R T A 10110

SIARAN PERS  
NOMOR: 2323/SP-HMS/07/2021

08 Juli 2021

## PPKM DARURAT, WAGUB ARIZA IMBAU WARGA PROAKTIF MANFAATKAN LAYANAN CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM)

**BALAIKOTA JAKARTA** - Wakil Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Ahmad Riza Patria, meninjau Jakarta Smart City di Balai Kota DKI Jakarta, pada Kamis (8/7). Dalam tinjuannya, ia menyampaikan, berdasarkan data terkini Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, ada 12.974 orang terkonfirmasi positif COVID-19 dari hasil tes PCR hari ini. Oleh sebab itu, Wagub Ariza mengimbau masyarakat terus meningkatkan protokol kesehatan, mematuhi kebijakan PPKM darurat, dan secara proaktif memanfaatkan layanan Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang dikelola oleh Jakarta Smart City.

Layanan ini dikembangkan untuk mendukung partisipasi masyarakat dan optimalisasi kinerja pemerintah. Jajaran Pemprov DKI Jakarta akan memproses aduan masyarakat untuk diselesaikan secara cepat dan tepat.

"Hari ini pecah rekor lagi. Masyarakat kami minta meningkatkan disiplin, tetap di rumah, jangan ke mana-mana. Laksanakan 5M dan ketentuan kebijakan PPKM darurat. Kami minta agar semuanya memberikan perhatian, melaporkan (pelanggaran) melalui aplikasi JAKI apabila ada kantor-kantor yang melanggar aturan. Bagi seluruh warga yang melaporkan, kami rahasiakan identitasnya. Perusahaan yang melanggar, kami akan tindak tegas dengan mencabut izin atau pidana. Laporan sampai dengan saat ini sudah 661 melalui kanal JAKI. Jadi, silakan melaporkan apabila ada pelanggaran di kantor masing-masing," ungkapnya.

Sementara itu, Kepala BLUD Jakarta Smart City, Yudhistira Nugraha menjelaskan, sistem Cepat Respon Masyarakat adalah layanan pengaduan masyarakat dengan beberapa kanal resmi berbasis aplikasi, media sosial, dan face to face. Dengan begitu, warga di seluruh wilayah Ibu Kota dimudahkan untuk melaporkan permasalahan yang dihadapi. Setiap laporan ditindaklanjuti selama 7 hari. Namun, rata-rata selesai dalam dua hari. Dalam kasus tertentu seperti jalan rusak, ada keringanan meminta estimasi waktu penyelesaian. Dalam sebulan, jika laporan tidak selesai, sambungnya, ada konsekuensi tertentu sebagai bentuk evaluasi.

"Milenial mungkin senang dengan JAKI karena berbasis aplikasi. Jadi, filosofinya kita membangun ekosistem yang inklusif, memudahkan masyarakat mau pakai apa. Sistem ini juga memudahkan penanganan melalui koordinasi antar Dinas. Dinas bisa melimpahkan ke Suku Dinas. Biro Pemerintahan mengecek awal rencana tindak lanjut. Pelacakan mudah dengan memasukkan kode pelacakan CRM," ungkapnya.

Yudhistira melanjutkan, dalam mengawal PPKM darurat, umumnya warga memilih JAKI dan melalui email. Karena, melalui keduanya, identitas dirahasiakan. JAKI memiliki kategori pelanggaran PPKM, Perda atau Pergub. Pelapor yang mengambil gambar perlu hati-hati, tidak mengambil gambar di area yang ada CCTV agar identitas tidak diketahui. "Jangan foto saat kejadian, ini kami sosialisasikan. Supaya tidak mengancam yang bersangkutan. Bisa foto dari luar gedung. Melalui email, itu lebih aman," tambahnya.

Perlu diketahui, sistem Cepat Respon Masyarakat terdiri dari 14 kanal pengaduan resmi masyarakat. Lalu, terdapat aplikasi Citizen Relations Management yang digunakan oleh jajaran Pemprov DKI Jakarta untuk memproses dan menyelesaikan aduan masyarakat. Sebagai jembatan pengaduan antara masyarakat dan pemerintah, sistem Cepat Respon Masyarakat merupakan wujud inovasi dalam penyelesaian berbagai permasalahan di Jakarta.

CRM merupakan sistem modern untuk menyelesaikan laporan permasalahan masyarakat Jakarta. Sebelum ada CRM,

agar laporan masyarakat bisa diselesaikan, ada proses panjang yang harus diikuti oleh para Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Akibatnya, masyarakat menunggu lama untuk tahu update dari laporannya. Maka dari itulah Cepat Respon Masyarakat diciptakan.

Adapun 14 kanal pengaduan CRM, yaitu:

1. JAKI (Jakarta Kini)
2. Qlue
3. Twitter @DKIJakarta
4. Facebook Pemprov DKI Jakarta
5. Surat elektronik dki@jakarta.go.id
6. Balai Warga jakarta.go.id
7. Sms LAPOR 1708
8. Sms 08111272206
9. Kantor Kelurahan
10. Kantor Kecamatan
11. Kantor Walikota
12. Pendopo Balai Kota
13. Kantor Inspektorat
14. Media sosial Gubernur