



Pemerintah Kota
Yogyakarta



STATISTIK PESAN YANG DITERIMA UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) TRIWULAN II 2024

*Data 1 April - 30 Juni 2024

*)Cut off 09 Juli 2024



Download Aplikasi
Jogja Smart Service

Jelajahi aplikasi layanan Balaikota Virtual
Kota Yogyakarta sekarang juga!

jogjakota.go.id



PEMKOTJOGJA

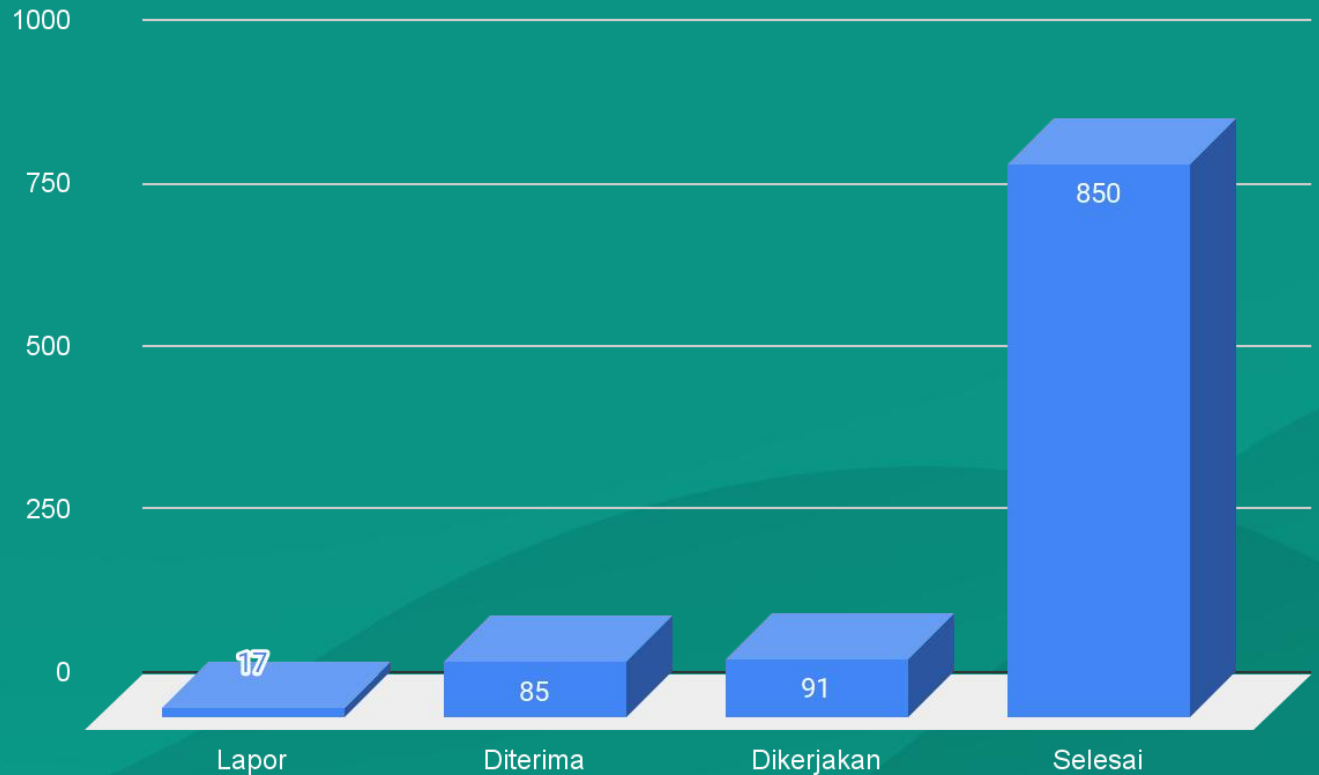


Performance Overview

No	Status	Jumlah	%
1	Lapor	17	1,63%
2	Diterima	85	8,15%
3	Dikerjakan	91	8,72%
4	Selesai	850	81,50%
	TOTAL	1043	100%

Dalam jangka waktu 1 April - 30 Juni 2024, jumlah pengaduan masyarakat yang masuk di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, baik melalui aplikasi Jogja Smart Service maupun SMS Hotline 081 227 80001 mencapai 1.043 Pengaduan mengalami penurunan dibandingkan Triwulan I 2024 lalu (1.121 pengaduan).

- 17 di antaranya (1,63%) belum direspon. Jumlah ini mengalami kenaikan cukup signifikan dari TW I 2024 (3 pengaduan, 0,27%)
- 1.032 di antaranya (98,37%) sudah direspon dengan rincian
 - 85 diterima admin (8,15%)
 - 91 dikerjakan (8,72%)
 - 850 selesai (81,50%)
- Jumlah yang direspon mengalami penurunan dari TW I (99,73%) dan yang selesai juga mengalami penurunan (95,27%)





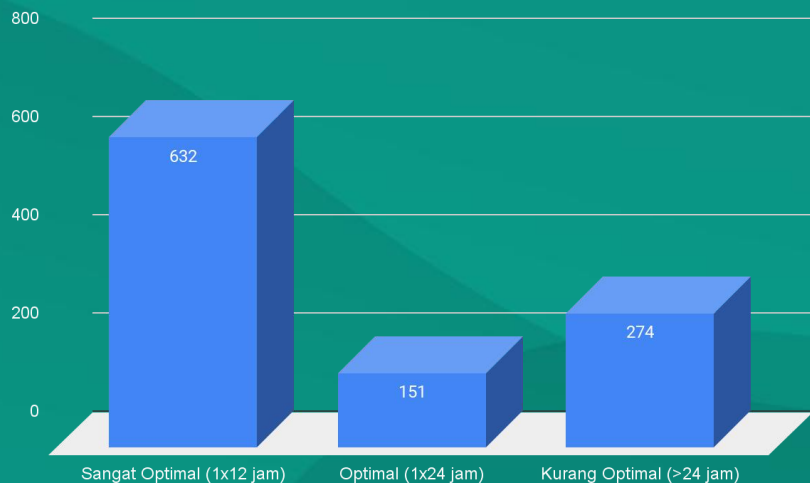
Respon Time

Dari 1.043 pengaduan, 780 di antaranya (73,79 %) memenuhi respon time. Dengan rincian :

- 629 (60,31%) Respon time sangat optimal (Direspon di bawah 12 jam)
- 151 (14,49%) Respon time optimal (Direspon di bawah 24 jam)

Sementara 263 (25,22%) masih belum memenuhi respon time 24 jam.

Ketepatan waktu ini mengalami sedikit kenaikan dibandingkan Triwulan I tahun 2024, yaitu 71,1%



Top 20 Respon Time

BPBD	100%
Dinas Kesehatan	100%
Dinas Perdagangan	100%
Dinas Pertanian dan Pangan	100%
Kemantren Jetis	100%
Kemantren Ngampilan	100%
RSUD	100%
Dinsosnakertrans	96,62%
Dinas Perhubungan	86,67%
DLH	86,63%
Kemantren Gondokusuman	75%
Dinas Dikpora	72,73%
Dinas Kominfosan	69,35%
Kemantren Gondomanan	66,67%
Kemantren Kotagede	66,67%
PDAM Tirtamarta	66,67%
Dinas PUPKP	61,24%
Satpol PP	55,81%
BKPSDM	50%
Dinas Kebudayaan	50%
Kemantren Mantriijeron	50%



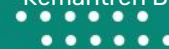
TOP 20 Kategori yang Banyak Diadukan

Penerangan Jalan Umum	271
Bantuan Pangan Non Tunai dan PKH	214
Sampah	109
Taman/Perindang	64
Layanan Internet / Freehotspot Jogjakota	45
Saluran Air Limbah	34
Saluran Air Hujan	28
Ketertiban Umum	24
Layanan PDAM	24
Gangguan Trafic Light	22
Rambu Lalu Lintas / Marka Jalan	19
Penataan Kabel/Tiang Fiber Optic	14
Polusi	14
Gelandangan, Pengemis, Anak Jalanan	11
Pendidikan	10
Trotoar	8
Membangun Tanpa Izin	8
PKL Berjualan di Daerah Terlarang	8
Jalan	7
Pelanggaran Parkir	7
Kemantren Umbulharjo	7
Tarif Parkir Tidak Sesuai	7



TOP 20 Perangkat Daerah Penerima Pengaduan

Dinas PUPKP	356
Dinsosnakertrans	237
DLH	187
Dinas Kominfo	62
Dinas Perhubungan	60
Satpol PP	43
PDAM Tirtamarta	24
Dinas Dikpora	11
Kemantren Umbulharjo	7
Kemantren Kotagede	6
Dinas Kesehatan	5
Dindikcapil	5
Kemantren Mergangsan	5
Kemantren Gondokusuman	5
Kemantren Mantriweron	4
Kemantren Tegalarjo	4
Kemantren Jetis	4
Kemantren Gondomanan	3
RSUD	3
BKPSDM	2
Dinas Kebudayaan	2
Kemantren Danurejan	2
	2





Penyelesaian Pengaduan

Sejumlah 850 dari 1.043 (81,50%) pengaduan berhasil diselesaikan. Penyelesaian pengaduan mengalami penurunan signifikan dari TW IV 2023 yakni 95,6%.



Dinsosnakertrans	100%	Dinas PUPKP	94,94%
Dinas Perhubungan	100%	Dinas Kominfosan	87,10%
Dinas Dikpora	100%	Kemantren Tegalrejo	75%
Kemantren Umbulharjo	100%	Kemantren Mergangsan	60%
Kemantren Kotagede	100%	Satpol PP	48,84%
Dinas Kesehatan	100%	DLH	37,97%
Dindukcapil	100%	PDAM Tirtamarta	12,50%
Kemantren Gondokusuman	100%	Kemantren Jetis	0%
Kemantren Mantriijeron	100%	Dinas Kebakaran dan Penyelamatan	0%
Kemantren Gondomanan	100%	Inspektorat	0%
RSUD	100%		
BKPSDM	100%		
Dinas Kebudayaan	100%		
Kemantren Danurejan	100%		
BPBD	100%		
Dinas Perdagangan	100%		
Dinas Pertanian dan Pangan	100%		
Kemantren Ngampilan	100%		
Bagian Hukum	100%		
Dinas PM PTSP	100%		
Kemantren Pakualaman	100%		





Kendala yang Ditemukan di TW I 2024



- Respon Time perlu ditingkatkan
- Redaksional dalam merespon aduan, terutama dalam menjawab
- Petugas lapangan atau admin dapat menghubungi pelapor untuk meminta keterangan lebih lanjut
- Aduan tentang izin parkir antara kewenangan DPMPTSP, Dishub, atau Satpol PP
- Aduan tentang penertiban parkir antara kewenangan Dishub atau Satpol PP
- Aduan tentang sampah di saluran irigasi antara kewenangan DLH, PU, atau wilayah
- Aduan tentang pot di trotoar, antara kewenangan DLH, PU, atau wilayah
- Aduan tentang papan nama jalan yang tertutupi stiker. Saat ini tengah dikoordinasikan Dinas Perhubungan apakah kewenangan Kota atau DIY

