

Laporan Pengaduan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

Periode : 01 Jan 2023 sampai 31 Dec 2023

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
1	Lapor : 20:40 09 Oct Ditanggapi : 21:11 09 Oct	Kemantren Kotagede	Apakah surat pengantar RT dan RW melalui JSS sudah tidak diberlakukan lagi? Saat saya ingin membuat surat keterangan belum menikah, oleh RT disarankan melalui aplikasi JSS, kemudian diprint secara mandiri dan dimintakan tanda tangan ke Kelurahan Purbayan. Saya mengapresiasi untuk pihak RT dan RW yang telah up to date dan memberikan kemudahan kepada masyarakat terkait kepengurusan surat menyurat. Tetapi kenyataannya, ketika di Kelurahan Purbayan, permintaan saya ditolak, dan pihak kelurahan tidak mengenal format surat pengantar RT RW dari layanan JSS, sekaligus saya diminta untuk mengulang lagi ke RT dan RW secara manual. Kalau memang layanan surat pengantar dari RT dan RW yang melalui JSS sudah tidak diberlakukan lagi, mohon untuk dihapus dan disosialisasikan kembali kepada kami selaku warga kota Jogja. Terima kasih.	Jalan Kp Dalem No. KG III/890, Kotagede, Kota Yogyakarta, , Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Sdr. Yona Ayu Dewani atas laporan/ pertanyaannya. Menanggapi pertanyaan Saudara Apakah surat pengantar RT dan RW melalui JSS sudah tidak diberlakukan lagi? Masih berlaku untuk keperluan sesuai peraturan yang ada. Namun dalam hal pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah, sesuai Perwal Kota Yogyakarta No. 30 Tahun 2023, harus dinyatakan dengan format surat pernyataan bermeterai, yg di buat oleh ybs. Demikian yang dapat kami sampaikan. Terima kasih. (Kemantren Kotagede)

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
2	Lapor : 15:13 28 May Ditanggapi : 15:13 28 May	Kemantren Kotagede	Dril besi di gang manggis Purbayan RT 50 , RW 12 , Purbayan Kotagede, sudah rusak besi patah nyaris hancur, mohon segera diperbaiki "	5CC3+HG2, Purbayan, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak Budi Wahyono, atas laporannya. Hal tersebut sudah kami koordinasikan dengan DPUPKP Kota Yogyakarta untuk tindak lanjutnya. Terima kasih. (Kemantren Kotagede)
3	Lapor : 09:00 22 Apr Ditanggapi : 09:00 22 Apr	Kemantren Kotagede	ijin Pak, semenjak ada kebijakan baru tentang sampah. Malah jadi pada bakar sampah. polusi udara. bikin sesek pak	Gg. Delima No.561, Rejowinangun, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak/Ibu atas masukannya. Oleh karena itu maka perlu kesadaran masyarakat, itulah perlunya aturan/ kebijakan, kalau dibiarkan akan semakin semrawut persoalan sampah di Kota Jogja, mari kita dukung pengaturan dan pemanfaatan sampah, dukung GZSA. Demikian yang dapat kami sampaikan. Terima kasih.

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
4	Lapor : 21:38 20 Mar Ditanggapi : 21:38 20 Mar	Kemantren Kotagede	lampu penerangan msk jl kampung karang RT21/05 sampai jl nyi Pembayun mati	59GV+WWP, Prenggan, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak/Ibu, atas laporannya. Setelah dilakukan pengecekan bahwa lokasi PJU tersebut di jalan protokol bukan menjadi kewenangan kelurahan/ kemantren tetapi kewenangan DPUPKP Kota Yogyakarta. Sedang kami koordinasikan dengan instansi terkait. Terima kasih.

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
5	Lapor : 13:29 27 Feb Ditanggapi : 13:29 27 Feb	Kemantren Kotagede	lampu penerangan jalan rusak gang kitri 3 prenggan kotagede	Jl. Veteran No.43, Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak/Ibu atas laporannya. Sebagai informasi, jika lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) kampung yang mati menjadi tanggung jawab pihak kelurahan dan proses pemasangan menjadi tanggung jawab pihak RT/RW, lampu bisa diambil di Kelurahan Prenggan. Jika dalam waktu mendatang ada lampu PJU kampung yang mati, silakan bisa dilaporkan ke pengurus RT/RW setempat. Jika PJU kampung yang rusak selain lampu, misalnya jaringan listrik, maka perbaikannya menjadi kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPKP) Kota Yogyakarta. Terima kasih. (Kemantren Kotagede)

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
6	Lapor : 08:00 27 Feb Ditanggapi : Belum	Kemantren Kotagede	Ada kabel yang kendor, kurang tau kabel apa, sudah sejak sekitar tanggal 16 Februari. Sekarang kabel sudah makin ke bawah dan mengganggu pemukiman. Salah satu penghuni sudah mengajukan laporan ke telkom tapi tidak ada respon. Mohon bantuan penanganan.	Gang Joyopranan MUJA MUJU UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 55165	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak/Ibu atas laporannya, hal tersebut bukan menjadi kewenangan Kemantren Kotagede. Setelah kami koordinasikan dengan instansi terkait, sedang ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta berkoordinasi dengan pemilik kabel tersebut. Terima kasih

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
7	Lapor : 15:44 26 Jan Ditanggapi : 15:44 26 Jan	Kemantren Kotagede	saya tidak foto pas kejadian atau orangnya krn takut melanggar hak foto orang(petugas yg bersangkutan masih muda pakai kaca mata frame hitam dan hijab), tadi saya melakukan pengurusan surat pengantar nikah di kelurahan purbayan, 1. pelayanan super ribet, data harus input sendiri di web terus kirim email masih diminta juga kopiannya, sangat tdk efektif 2. pelayanan oleh petugas hanya ditinggal gosip dan makan dikantor, saya yg keribetan oleh input data yg harus di web dan kirim email bukannya dibantu tp hanya ditinggal gosip dgn temannya dan makan snack 3. petugas yg menerima tamu diawal tdk sopan dan tdk menghargai orang, saya masih ribet dgn input data malah dimintain balik kertas tata cara dan cara mintanya tdk sopan dgn kata2 takut ketlingsut, padahal pasti kalau sudah selesai saya pakai pasti saya kembalikan, super kecewa dgn pelayanan nya, kalau sudah kerja di kelurahan bukan brarti anda bisa sok2an 4. beda sekali dgn pelayanan di kelurahan bangunharjo yg serba praktis dan efektif, tinggal bawa berkas yg dibutuhkan lalu diinput oleh petugas lalu tinggal ditunggu dan petugas pun tdk ada yg ditinggal gosip dan makan. Minta tolong ditindak atau dijadikan masukan yg baik demi utk bersama juga terimakasih	No.12 Wirokerten Kecamatan Banguntapan Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak/Ibu atas laporannya, menanggapi hal tersebut, kami sampaikan sebagai berikut: 1. Kami mohon maaf atas sikap yang kurang baik petugas pelayanan, akan kami berikan pembinaan. 2. Sebagai informasi bahwa pelayanan di Kota Yogyakarta dan Kelurahan Bangunharjo Kabupaten Bantul, mungkin berbeda sistemnya. Seluruh warga Kota Yogyakarta diharapkan melakukan pelayanan secara mandiri dengan aplikasi JSS, yang sudah disediakan oleh Pemkot Yogyakarta. Mungkin cara penyampaiannya saja yang kurang pas oleh petugas pelayanan, kami mohon maaf. Kami ucapkan terima kasih atas laporannya, demi perbaikan pelayanan yang lebih baik. Terima kasih. (Kemantren Kotagede)

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
8	Lapor : 14:00 12 Jan Ditanggapi : 14:00 12 Jan	Kemantren Kotagede	selamat malam mohon ijin untuk lampu penerangan gang III di jalan rejoinangun kotagede YK, meredup hampir mati, sehingga penerangan jalan/gang menjadi sedikit terganggu, untuk perbaikannya prosedurnya bagaimana ya ? mohon penjelasannya. terima kasih	Jl. Retno Inten No.385c, Rejoinangun, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak/Ibu atas laporannya. Prosedurnya jika terjadi lampu mati, Bapak/Ibu silakan lapor ke ketua RT/ RW setempat, maka pihak RT/ RW akan mengecek, jika lampunya yang mati maka bisa minta ganti lampu di Kelurahan Rejoinangun. Jika sudah diganti lampu tetap mati, maka silakan melaporkan ke "Pengaduan JSS". Kami informasikan bahwa berkaitan dengan pemeliharaan/ penggantian lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) yang berdasarkan Perwal No 126 Tahun 2021, untuk Pemeliharaan/ Penggantian Lampu PJU Lingkungan perbaikan pertitik ada di kemantren melalui kelurahan, bila kerusakan ada di jaringan utama atau box panel KWh pemeliharaan ada di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman

#	Tanggal	Kategori	Keterangan Aduan	Lokasi	Status Terakhir	Penyelesaian
						(DPUPKP) Kota Yogyakarta. Kami informasikan bahwa terkait laporan PJU yang Bapak/Ibu sampaikan, sudah ditindaklanjuti oleh Kelurahan Rejowinangun. Terima kasih. (Kemantren Kotagede)
9	Lapor : 05:01 09 Jan Ditanggapi : 05:01 09 Jan	Kemantren Kotagede	lampu penerangan jalan umum di RT 32 RW 10 Rejowinangun Kotagede mati	59PW+9QF, Rejowinangun, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta	Petugas telah menyelesaikan laporan	Terima kasih Bapak/Ibu atas laporannya, lampu penerangan jalan umum sudah terkondisikan/ sudah nyala. Terima kasih. (Kemantren Kotagede)