



**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 99 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH NOMOR 22 TAHUN 2020  
TENTANG PEDOMAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI APLIKASI *CITIZEN RELATION MANAGEMENT***

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka penyederhanaan prosedur, perubahan kanal pengaduan dan perubahan rincian permasalahan penanganan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*, Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*, perlu diubah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Perubahan atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*;
- Mengingat** : 1. 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);
2. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 72071) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 72013);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG NOMOR 22 TAHUN 2020 TENTANG PEDOMAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI *CITIZEN RELATION MANAGEMENT*.

Pasal I

Lampiran Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* diubah, sehingga berbunyi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.

Pasal II

Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Juni 2022

a.n SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA  
ASISTEN PEMERINTAHAN SEKDA,

  
SIGIT WIJATMOKO  
NIP 197408301993111001

Tembusan:

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

LAMPIRAN

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 99 TAHUN 2022

TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH  
NOMOR 22 TAHUN 2020 TENTANG PEDOMAN TINDAK LANJUT  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI  
*CITIZEN RELATION MANAGEMENT*

PEDOMAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI  
APLIKASI *CITIZEN RELATION MANAGEMENT*

A. Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah

1. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki Sistem Cepat Respon Masyarakat yang terdiri dari 13 (tiga belas) kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah dengan rincian sebagai berikut:
  - a. JAKI;
  - b. Twitter @dkijakarta;
  - c. Facebook Pemprov DKI Jakarta;
  - d. Surat Elektronik/Email dki@jakarta.go.id;
  - e. Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur;
  - f. SMS 0811272206;
  - g. Pendopo Balaikota;
  - h. Kantor Inspektorat;
  - i. Kantor Walikota;
  - j. Kantor Camat;
  - k. Kantor Lurah;
  - l. Aspirasi Publik Media Massa; dan
  - m. LAPOR 1708.
2. Pengaduan masyarakat yang masuk melalui Sistem Cepat Respon Masyarakat diintegrasikan ke dalam Aplikasi *Citizen Relation Management* untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Penanggung Jawab Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah

1. Penanggung jawab kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah terbagi atas:
  - a. Penanggung jawab kanal pengaduan JAKI, Twitter @dkijakarta, Facebook Pemprov DKI Jakarta, Surat Elektronik/Email dki@jakarta.go.id, Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur, SMS 0811272206, Aspirasi Publik Media Massa dan LAPOR 1708 adalah Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City;
  - b. Penanggung jawab kanal pengaduan Pendopo Balaikota adalah Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta;
  - c. Penanggung jawab kanal pengaduan Inspektorat adalah Inspektur Provinsi DKI Jakarta;

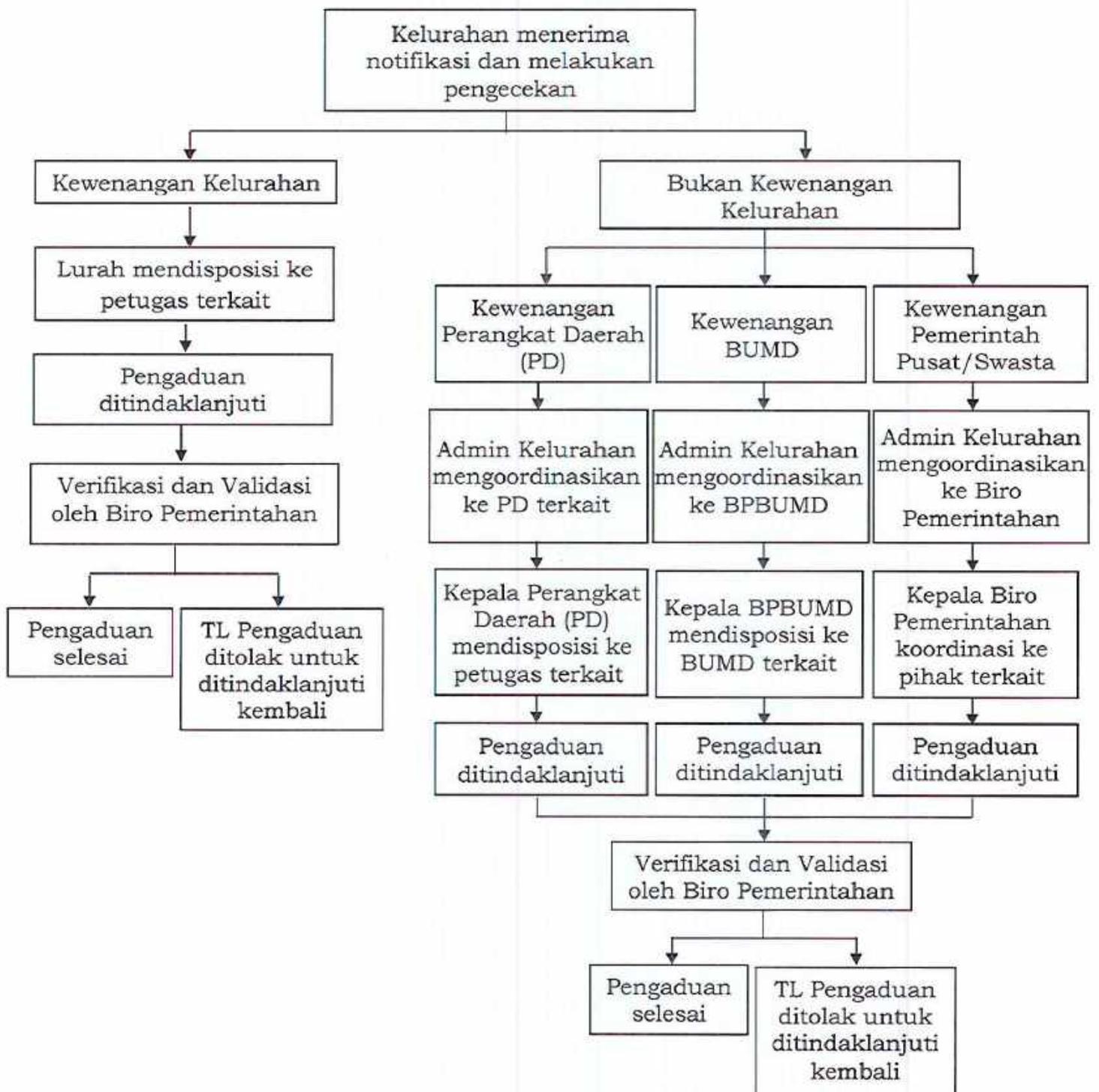
- d. Penanggung jawab kanal pengaduan di Kantor Walikota adalah Walikota
- e. Penanggung jawab kanal pengaduan di Kantor Camat adalah Camat; dan
- f. Penanggung jawab kanal pengaduan di Kantor Lurah adalah Lurah.

2. Penanggung jawab kanal pengaduan resmi dan setiap Akun Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dapat menugaskan 1 (satu) orang dan/atau lebih administrator sebagai pelaksana.

### C. Diagram Alir Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

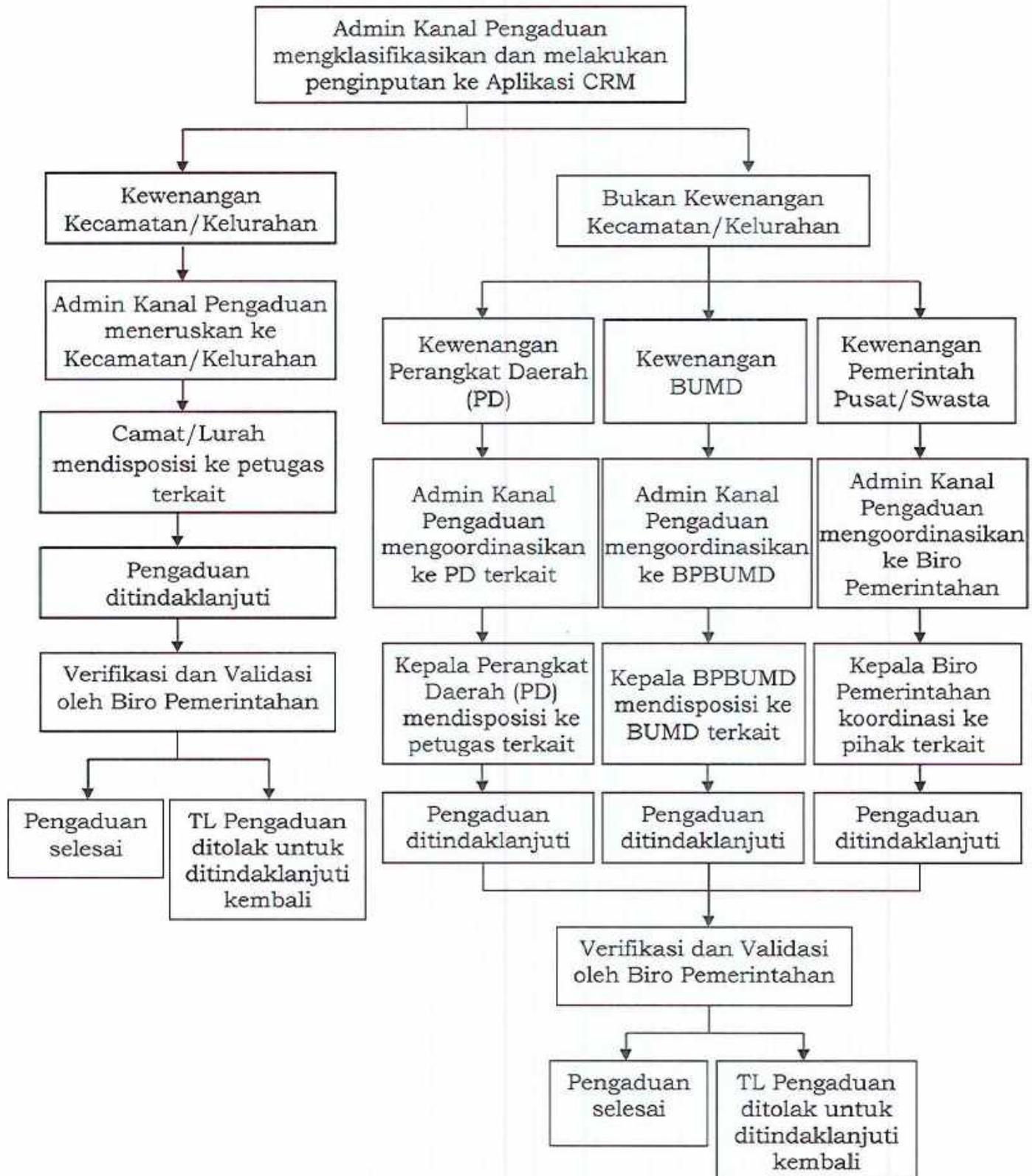
#### 1. Pengaduan berbasis lokasi (*geo-tagging*)

JAKI (Jakarta Kini) merupakan kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah yang dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (*geo-tagging*) yang secara otomatis semua pengaduan masyarakat akan langsung terintegrasi dengan Aplikasi CRM pada Akun Kelurahan, dengan alur tindak lanjut pengaduan sebagai berikut:



## 2. Pengaduan tidak berbasis lokasi (*non geo-tagging*)

1. Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah yang tidak dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (*non geo-tagging*) antara lain: Twitter @dkijakarta, Facebook Pemprov DKI Jakarta, Surat Elektronik/Email dki@jakarta.go.id, Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur, SMS 0811272206, Pendopo Balaikota, Kantor Walikota, Kantor Camat, Kantor Lurah, Aspirasi Publik Media Massa dan LAPOR 1908 dengan alur tindak lanjut pengaduan sebagai berikut:



2. Alur tindak Kanal Kantor Inspektorat sebagai berikut:



#### D. Mekanisme Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Mekanisme tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* sebagai berikut:

1. Administrator PD/UKPD/BUMD memiliki waktu paling lama 6 (enam) jam untuk melakukan respons dan/atau pengecekan laporan aduan dengan cara menekan tombol 'Proses' dan/atau 'Disposisi' untuk menindaklanjuti pengaduan dan/atau mengoordinasikan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya dengan menggunakan fitur *ticketing*;
2. Dalam hal mengoordinasikan pengaduan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah melalui fitur *ticketing*, setiap Administrator PD/UKPD/BUMD harus memastikan detail permasalahan pengaduan (tidak hanya melihat kategori pengaduan tetapi juga memperhatikan foto, lokasi, deskripsi pengaduan dan/atau berkoordinasi dengan admin penanggung jawab kanal jika diperlukan);
3. Perangkat Daerah yang mendapatkan koordinasi pengaduan dari administrator PD/UKPD/BUMD namun dinilai bukan kewenangannya dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pindah SKPD dan/atau Salah Koordinasi' pada Aplikasi *Citizen Relation Management* dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan memutuskan Perangkat Daerah mana yang harus menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan batas waktu paling lama 3 x 24 Jam;
4. Kelurahan yang menerima pengaduan berbasis lokasi namun bukan berada di wilayahnya dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Pindah Kelurahan' pada Aplikasi *Citizen Relation Management* dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan melakukan validasi atas *ticketing* dimaksud dengan batas waktu paling lama 3 x 24 Jam;

5. Kelurahan dan/atau Perangkat Daerah yang menerima pengaduan yang tidak jelas (gambar dan/atau deskripsi pengaduan tidak jelas) dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Laporan Tidak Jelas' pada Aplikasi *Citizen Relation Management* dan penanggung jawab kanal akan melakukan pengecekan kepada pelapor dengan batas waktu paling lama 1 x 24 Jam;
6. Kelurahan dan/atau Perangkat Daerah yang menerima laporan pengaduan yang tidak ditemukan baik dari sisi lokasi dan/atau tidak ditemukan keluhannya dapat memanfaatkan fitur *ticketing* 'Laporan Tidak Ditemukan' pada Aplikasi *Citizen Relation Management* dan penanggung jawab kanal akan melakukan pengecekan kepada pelapor dengan batas waktu paling lama 1 x 24 Jam;
7. Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dapat menggunakan fitur '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;
8. Terhadap laporan pada fitur *ticketing* yang disetujui maka penilaiannya dihitung sejak laporan masuk dan/atau diterima oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sedangkan untuk laporan pada fitur *ticketing* yang ditolak maka penilaiannya dihitung sejak laporan pertama kali diterima oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah;
9. Pengaduan yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah akan dilakukan verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan sebelum dilakukan validasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dengan memperhatikan foto, lokasi dan deskripsi hasil tindak lanjut yang disesuaikan dengan laporan pengaduan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan dengan batas waktu pelaksanaan verifikasi dan validasi paling lama 3x24 Jam;
10. Terhadap tindak lanjut laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang tidak sesuai, maka laporan "ditolak" dan dikembalikan pada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang menyelesaikan laporan pengaduan tersebut, dengan perhitungan capaian tindak lanjut dihitung sejak laporan pengaduan pertama kali diterima oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah;
11. Terhadap tindak lanjut pengaduan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah lebih dari 3 x 24 jam belum dilakukan verifikasi dan validasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta maka hasil tindak lanjut pengaduan tersebut otomatis dinyatakan selesai melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*;
12. Terhadap tindak lanjut laporan pengaduan yang telah ditolak sebanyak 2 (kali) oleh Biro Pemerintahan akan dilaporkan setiap bulannya kepada Inspektorat untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menyampaikan laporan hasil pembinaan kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta selaku Penanggungjawab Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM;

#### E. Tugas Biro Pemerintahan

1. menindaklanjuti pengaduan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya;
2. melakukan validasi terhadap pengaduan masyarakat yang memanfaatkan fitur *ticketing* "Pindah Kelurahan dan Salah Koordinasi";
3. mengoordinasikan dan fasilitasi pengaduan masyarakat yang merupakan kewenangan pemerintah pusat maupun swasta;

4. melakukan verifikasi dan validasi pengaduan yang telah ditindakoleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah, verifikasi sebagaimana dimaksud meliputi:
  - a. verifikasi administrasi yaitu melakukan validasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan memperhatikan foto dan deskripsi hasil tindak lanjut aduan disesuaikan dengan aduan berdasarkan hasil verifikasi lapangan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan; dan
  - b. verifikasi lapangan yaitu melakukan pengecekan lapangan terhadap hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang tidak sesuai berdasarkan hasil verifikasi administrasi.
5. membuat rekapitulasi tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah ditolak sebanyak 2 (dua) kali dan melaporkan kepada Inspektorat setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### F. Tugas Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah

Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah memiliki kewenangan untuk mengoordinasikan/mendisposisi tindak lanjut pengaduan yang merupakan kewenangan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan/atau perusahaan di bawah pengelolaan BUMD Provinsi DKI Jakarta yaitu:

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

#### G. Ketentuan Lain-lain

1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik melakukan penyesuaian pada sistem *Citizen Relation Management* paling lama enam bulan sejak Surat Keputusan Sekretaris Daerah ini ditetapkan.
2. Setiap Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* wajib untuk menjaga kerahasiaan identitas dan informasi pelapor; dan
3. Dalam hal ditemukan kebocoran identitas dan informasi pelapor dalam proses tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh Petugas Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang melakukan tindak lanjut akan dilakukan pembinaan oleh Inspektorat dan dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## H. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT

### 1. Permohonan Pembuatan Akun CRM

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		KA UPT JSC	Kasatpel	Tim Field (MRO)	Tim Dev	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Surat Permohonan Pembuatan Akun dan Memerintahkan Kepala UP Jakarta Smart City untuk membuat akun CRM					Surat Permohonan PDAUKPD	3 jam	surat permohonan PDAUKPD yang telah terdisposisi	Perangkat Daerah mengirimkan surat permohonan Pembuatan akun CRM Mendisposisikan untuk membuat akun CRM
2	Memerintahkan Kasatpel JSC untuk membuat akun CRM					surat permohonan PDAUKPD yang telah terdisposisi	3 jam	surat permohonan PDAUKPD yang telah terdisposisi Kasatpel	Mendisposisikan staff untuk membuat akun CRM
3	Merikap kebutuhan pembuatan akun CRM dan memberikan ke Staff					surat permohonan PDAUKPD yang telah terdisposisi Kasatpel	3 jam	data kelengkapan Pembuatan akun CRM	Pengumpulan kebutuhan terkait pembuatan akun CRM.
4	Membuat akun CRM kemudian memberikannya lalu melaporkan ke Kasatpel untuk memvalidasi					data kelengkapan Pembuatan akun CRM	3 jam	Data Akun CRM	Diskominfolik membuat akun CRM, kemudian memberikannya lalu melaporkan ke Kasatpel untuk memvalidasi. Apabila "Ya", Diskominfolik melanjutkan proses pembuatan akun ke tahap selanjutnya. Sedangkan apabila "Tidak" akan dilakukan validasi ulang.
5	Memeriksa akun CRM kemudian melaporkannya ke Kepala UP					Data Akun CRM	3 jam	Laporan data akun CRM	Melakukan pemeriksaan dan melaporkan hasilnya ke Kepala UP
6	Memvalidasi akun CRM dan memerintahkan Kasatpel untuk memberikan akun CRM kepada PDAUKPD dan membalas surat					Laporan data akun CRM	6 jam	data akun CRM yang tervalidasi	Memvalidasi akun CRM dan membuat surat balasan
7	Memerintahkan tim untuk mempublisk akun CRM kepada PDAUKPD					data akun CRM yang tervalidasi	3 jam	Akun CRM dan Surat jawaban atas Permohonan Pembuatan Akun	Terpublikasinya akun CRM ke Perangkat Daerah
8	Mempublisk akun CRM kepada PDAUKPD					Akun CRM dan Surat jawaban atas Permohonan Pembuatan Akun	3 jam	landa terima surat atas permohonan pembuatan Akun CRM dan terdokumentasi	Terpublikasinya akun CRM ke Perangkat Daerah

## 2. Koordinasi Laporan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kelurahan	PD/UKPD/BUMD	Biro Pemerintahan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan/ aspirasi dari masyarakat				Laporan/aspirasi diterima di aplikasi CRM	30 Menit	Informasi atau data laporan/aspirasi	1. setelah diterima laporan/aspirasi dari masyarakat Status Laporan menjadi ungu 2. Keterkaitan dengan SOP laporan tidak jelas
2	Mengidentifikasi dan memverifikasi mengkoordinasikan laporan sesuai dengan tupoksi PD/UKPD				Informasi atau data laporan/aspirasi di Aplikasi CRM	6 Jam	koordinasi dan/atau tindak lanjut laporan/aspirasi	1. jika merupakan tupoksi kelurahan akan di tindak lanjuti oleh kelurahan dan jika bukan bagian dari tupoksi kelurahan akan akan dikoordinasikan dengan PD/UKPD terkait 2. Keterkaitan dengan SOP Pindah Kelurahan
3	Menerima dan memverifikasi laporan yang dikoordinasikan kelurahan				Laporan yang dikoordinasikan kelurahan melalui Aplikasi CRM	6 Jam	laporan/aspirasi terverifikasi	keterkaitan dengan SOP salah Koordinasi
4	menindaklanjuti laporan/aspirasi				laporan/aspirasi terverifikasi	168 jam	Laporan Penyelesaian tindak lanjut di aplikasi CRM: 1. Foto 2. Data/Informasi TL 3. Kriteria ketuntasan yang telah	Status Laporan menjadi kuning
5	memproses tindak lanjut laporan pengaduan Sesuai dengan Tupoksi				laporan/aspirasi terverifikasi	72 jam	Laporan Penyelesaian tindak lanjut di aplikasi CRM: 1. Foto 2. Data/Informasi TL 3. Kriteria ketuntasan yang telah ditetapkan	Status Laporan menjadi kuning
6	Menerima laporan/ aspirasi yang telah di tindak lanjuti oleh PD/UKPD Selanjutnya melakukan verifikasi dan validasi laporan untuk menerima atau menolak hasil tindak lanjut				Laporan Penyelesaian tindak lanjut di aplikasi CRM: 1. Foto 2. Data/Informasi TL 3. Kriteria ketuntasan yang telah ditetapkan	72 jam	notifikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan	1. laporan yang sudah sesuai kriteria ketuntasan akan di validasi (status laporan Hijau) 2. laporan yang tidak sesuai (Status Laporan menjadi merah TL ditolak)
7	Menerima Notifikasi "Tindak Lanjut Pengaduan yang telah di verifikasi dan validasi sesuai dengan kriteria ketuntasan				notifikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan	30 menit	laporan/aspirasi telah diindaklanjuti	Status laporan menjadi Hijau di aplikasi CRM