



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

**KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR e-0006 TAHUN 2025

TENTANG

**PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA BARAT TAHUN 2025**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui pengintegrasian penanganan pengaduan pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) yang terintegrasi pada sistem aplikasi Jakarta Smart City, perlu dilakukan kegiatan pengendalian dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 perlu ditetapkan dengan keputusan Walikota.
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019;

5. Peraturan...

5. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;
6. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan gubernur Nomor 40 Tahun 2023;
7. Keputusan Sekretaris Daerah 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 (CRM);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT TAHUN 2025.
- KESATU :** Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat dilaksanakan oleh Tim Pelaksana.
- KEDUA :** Susunan Tim Pelaksana Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA :** Tugas Tim sebagaimana Diktum KESATU, adalah sebagai berikut :
- a. mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat berjalan sesuai ketentuan;
 - b. memonitor penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat secara tepat waktu;
 - c. menyusun laporan hasil pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat.
- KEEMPAT :** Keputusan Walikota ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Januari 2025.

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,


UUS KUSWANTO
NIP. 197301211993031004

Tembusan :

1. Para Asisten Sekko Administrasi Jakarta Barat
2. Para Camat Kota Administrasi Jakarta Barat
3. Kepala Bagian Hukum Setko Administrasi Jakarta Barat
4. Para Lurah Kota Administrasi Jakarta Barat

Lampiran : Keputusan Walikota Kota Adm. Jakarta Barat
Nomor e-0006 Tahun 2025
Tanggal 17 Januari 2025

TIM PELAKSANA
PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

- Pengarah : 1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat;
2. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Penanggung jawab : Asisten Pemerintahan Sekko Administrasi Jakarta Barat.
- Ketua : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan
Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Barat.
- Sekretaris : Ketua Sub Kelompok Pelayanan Publik Setko
Administrasi Jakarta Barat.
- Anggota : 1. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan
Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Barat;
2. Unsur Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan
Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat;
3. Unsur Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Barat;
4. Unsur Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Barat.

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,


UUS KUSWANTO
NIP 197301211993031004