



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

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

NOMOR e-0078 TAHUN 2025

TENTANG

**KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Diktum KEDUA Keputusan Gubernur Nomor 487 Tahun 2025 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, perlu menetapkan Susunan Keanggotaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat;
- b. bahwa untuk mendukung tertib administrasi dan efektifitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta diperlukan penyesuaian atas kelembagaan pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang...

3. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. 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 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041)
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
8. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2024 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2024 Nomor 21002);
9. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2024 Nomor 51017);
10. Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 487 Tahun 2025 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT.
- KESATU : Membentuk Susunan Keanggotaan Pengelola Pengaduan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat dengan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.
- KEDUA : Susunan keanggotaan pengelola pengaduan meliputi Bagian pada Sekretariat Kota, Kecamatan dan Kelurahan pada Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat.
- KETIGA : Keputusan Walikota ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Oktober 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 I : Keputusan Walikota Kota Adm. Jakarta Barat
Nomor e-0078 Tahun 2025
Tanggal 21 Oktober 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

- Penanggung Jawab : Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Koordinator Pelaksana : Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Pejabat Penghubung : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Pejabat Pelaksana : a. Para Camat Kota Administrasi Jakarta Barat;
b. Para Kepala Bagian Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Barat; dan
c. Para Lurah Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Anggota : a. Ketua Sub Kelompok Pelayanan Publik;
b. Analis Pelayanan Publik.

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



UUS KUSWANTO

NIP. 197301211993031004

URAIAN TUGAS

Uraian Tugas			
No.	Peran	Pejabat	
1.	Penanggung Jawab	Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat	a. Memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Kota; Administrasi Jakarta Barat b. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat; dan c. Menyampaikan laporan kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta.
2.	Pejabat Koordinasi	Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Barat	a. Mengoordinasi pengelolaan pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat; dan b. Membangun Komitmen UKPD untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
3.	Pejabat Penghubung	Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Barat	a. Berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disetorakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya; b. Menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan; c. Meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya; d. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan; e. Memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; f. Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu sesuai kewenangannya; g. Melaksanakan <i>monitoring</i> dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana; dan h. Menyampaikan laporan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan.

4.	Pejabat Pelaksana	a. Para Camat Kota Administrasi Jakarta Barat b. Para Kepala Bagian Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Barat c. Para Lurah Kota Administrasi Jakarta Barat	a. Menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas; b. Memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan; c. Memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan d. Memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.
5.	Anggota	a. Ketua Sub Kelompok Pelayanan Publik; b. Analis Pelayanan Publik.	Membantu memberikan dukungan teknis kepada pejabat pelaksana

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



UUS KUSMANTO
NIP. 197901211993031004