



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

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

NOMOR e-0003 Tahun 2026

TENTANG

**PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2026**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
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 Timur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2026 perlu ditetapkan dengan keputusan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
4. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

5. Keputusan ...



5. Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 175 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2026
- KESATU : Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan oleh Tim Pelaksana;
- KEDUA : Susunan Tim Pelaksana Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini
- KETIGA : Tugas Tim sebagaimana Diktum KESATU, adalah sebagai berikut :
- mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat berjalan sesuai ketentuan;
 - memonitor penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat secara tepat waktu;
 - menyusun laporan hasil pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KEEMPAT : Keputusan Walikota ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Januari 2026

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,



Tembusan :

1. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Para Asisten Sekko Adm. Jakarta Timur
3. Para Camat Kecamatan Kota Adm. Jakarta Timur
4. Para Kepala Bagian Setko Adm. Jakarta Timur
5. Para Lurah Kelurahan Kota Adm. Jakarta Timur



Lampiran : Keputusan Walikota Kota Adm. Jakarta Timur
Nomor e-0003 Tahun 2026
Tanggal 7 Januari 2026

TIM PELAKSANA PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2026

- Pengarah : 1. Walikota Kota Adm. Jakarta Timur
2. Sekretaris Kota Adm. Jakarta Timur
- Penanggung jawab : Asisten Pemerintahan Sekko Adm. Jakarta Timur
- Ketua : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Timur
- Sekretaris : Analis Kebijakan Ahli Muda selaku Ketua Subkelompok Urusan Pelayanan Publik Setko. Adm Jakarta Timur
- Anggota : 1. Unsur Bagian Setko. Adm Jakarta Timur
2. Unsur Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Adm. Jakarta Timur
3. Unsur Kecamatan Kota Adm. Jakarta Timur
4. Unsur Kelurahan Kota Adm. Jakarta Timur

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

