



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

NOMOR 25 TAHUN 2021

TENTANG

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2021**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah pada Pasal 23 Ayat 3 (tiga) yaitu untuk mendukung kelancaran fasilitasi pengaduan langsung dan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota di bentuk Tim Fasilitasi Pengaduan Kabupaten/Kota;
- b. bahwa untuk optimalisasi penyelesaian pengaduan masyarakat dan mewujudkan efektivitas serta akuntabilitas penanganan pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan Keputusan Walikota tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER.05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

6. Peraturan Gubernur Nomor 175 Tahun 2016 Tentang Layanan Informasi Publik;
7. Peraturan Gubernur Nomor Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Pergub Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM);
8. Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
9. Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat dari Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah;
10. Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2021
- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KETIGA : Rincian Tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut:
1. Pengarah
Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur.
 2. Penanggung Jawab
Menganalisa dan mempertimbangkan serta memberikan pengesahan dan rekomendasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat.
 3. Ketua
 - a. Mengkoordinasikan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) terkait untuk menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur.
 - b. Bertanggung jawab terhadap mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur

4. Sekretaris

- a. Menyiapkan dokumen dan sarana yang dibutuhkan dalam penanganan pengaduan dan memonitor hasil tindak lanjut kedalam aplikasi pengaduan masyarakat.
- b. Memastikan aplikasi pengaduan masyarakat berjalan dengan baik.

5. Anggota

- a. Melakukan tindak lanjut berupa klarifikasi/ investigasi/ penindakan langsung/ rapat atas pengaduan masyarakat.
- b. Membuat laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat.

KEEMPAT : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dapat menunjuk Admin di masing-masing UKPD;

KELIMA : Masa kerja Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berlaku selama jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak tanggal ditetapkan dan dapat diperpanjang apabila diperlukan;

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Januari 2021

 WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,



M. ANWAR

NIP 196605281998031003

Tembusan :

1. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Plt. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Para Asisten Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur

Lampiran : Keputusan Walikota Kota Administrasi
Jakarta Timur
Nomor : 25 TAHUN 2021
Tanggal : 20 Januari 2021

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2021

- Pengarah : 1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur.
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur.
- Penanggung Jawab : Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur.
- Ketua : Para Asisten Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur
- Sekretaris : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Timur.
- Anggota : 1. Inspektur Pembantu Kota Administrasi Jakarta Timur.
2. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Administrasi Jakarta Timur.
3. Para Kepala Suku Badan Kota Administrasi Jakarta Timur.
4. Para Kepala Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Timur.
5. Kepala Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur.
6. Para Camat Kota Administrasi Jakarta Timur.
7. Para Kepala Bagian Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Timur.
8. Para Lurah Kota Administrasi Jakarta Timur.

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,

M. ANWAR

NIP 196605281998031003