



## SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

### INSTRUKSI SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 28 TAHUN 2025

#### TENTANG

#### PELAKSANAAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PENDOPO BALAIKOTA PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, dengan ini menginstruksikan:

- Kepada : 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta  
2. Kepala Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta  
3. Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta  
4. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta  
5. Kepala Biro Pembangunan dan Lingkungan Hidup Setda Provinsi DKI Jakarta  
6. Kepala Biro Perekonomian dan Keuangan Setda Provinsi DKI Jakarta  
7. Kepala Biro Kesejahteraan Sosial Setda Provinsi DKI Jakarta  
8. Kepala Biro Pendidikan dan Mental Spiritual Setda Provinsi DKI Jakarta  
9. Kepala Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta  
10. Kepala Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta

Untuk :

- KESATU : Mendukung dan melaksanakan penerimaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat pukul 07.30 sampai dengan 09.30 di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta mulai tanggal 1 Juni 2025 dengan tugas sebagai berikut:
- a. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik:
1. menyiapkan e-kiosk di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta sebagai media informasi program dan kanal pengaduan resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
  2. menyiapkan akun penginputan pengaduan bagi masing-masing petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta; dan
  3. melaksanakan pelatihan bagi petugas penerimaan pengaduan di Pendopo Balaikota Balaikota Provinsi DKI Jakarta.

b. Kepala Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah:

1. menyiapkan petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Balaikota Provinsi DKI Jakarta;
2. menerima pengaduan masyarakat urusan pemerintahan bidang keuangan pada subbidang pembinaan Badan Usaha Millik Daerah;
3. melakukan penginputan aduan yang diterima di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM;
4. mengoordinasikan dan memantau penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Badan Usaha Millik Daerah di bawah koordinasinya untuk menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima melalui aplikasi CRM; dan
5. melaporkan rekapitulasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 setiap bulannya kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Asisten Perekonomian dan Keuangan Sekretaris Daerah.

c. Kepala Biro Pemerintahan Setda:

1. menyiapkan petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta;
2. menerima pengaduan masyarakat urusan pemerintahan bidang ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; bidang komunikasi dan informatika, statistik, persandian; bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; bidang kesatuan bangsa dan politik serta fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perencanaan, penelitian, dan pengembangan; dan kesekretariatan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
3. melakukan penginputan aduan yang diterima di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM;
4. mengoordinasikan dan memantau penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di bawah koordinasinya untuk menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima melalui aplikasi CRM;
5. melaporkan rekapitulasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 setiap bulannya kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah; dan
6. melakukan verifikasi dan validasi pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

d. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda:

1. menyiapkan petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta;
2. menerima pengaduan masyarakat urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
3. melakukan penginputan aduan yang diterima di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM;
4. mengoordinasikan dan memantau penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di

bawah koordinasinya untuk menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima melalui aplikasi CRM; dan

5. melaporkan rekapitulasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 setiap bulannya kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah.

e. Kepala Biro Pembangunan dan Lingkungan Hidup Setda:

1. menyiapkan petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta;
2. menerima pengaduan masyarakat urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang (pada suburusan bidang jalan, sumber daya air, air minum, air limbah, drainase, bangunan gedung, penataan bangunan dan lingkungannya, penataan ruang, jasa konstruksi, permukiman, persampahan), bidang energi dan sumber daya mineral (pada suburusan bidang geologi), bidang pertanahan, bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman, bidang lingkungan hidup, bidang kehutanan serta bidang penyelenggaraan penerangan jalan umum, jaringan utilitas, dan infrastruktur transportasi;
3. melakukan penginputan aduan yang diterima di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM;
4. mengoordinasikan dan memantau penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di bawah koordinasinya untuk menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima melalui aplikasi CRM; dan
5. melaporkan rekapitulasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 setiap bulannya kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Asisten Pembangunan dan Lingkungan Hidup Sekretaris Daerah.

f. Kepala Biro Perekonomian dan Keuangan Setda:

1. menyiapkan petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta;
2. menerima pengaduan masyarakat urusan pemerintahan bidang pariwisata; bidang perindustrian perdagangan, koperasi, usaha kecil dan menengah; bidang perhubungan; bidang tenaga kerja, transmigrasi, energi; bidang penanaman modal; bidang pangan, kelautan, perikanan, dan pertanian; dan penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan;
3. melakukan penginputan aduan yang diterima di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM;
4. mengoordinasikan dan memantau penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di bawah koordinasinya untuk menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima melalui aplikasi CRM; dan
5. melaporkan rekapitulasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 setiap

bulannya kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Asisten Perekonomian dan Keuangan Sekretaris Daerah.

g. Kepala Biro Kesejahteraan Sosial Setda:

1. menyiapkan petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta;
2. menerima pengaduan masyarakat urusan pemerintahan bidang kesehatan; bidang sosial; bidang pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana; dan bidang kepemudaan dan olahraga;
3. melakukan penginputan aduan yang diterima di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM;
4. mengoordinasikan dan memantau penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di bawah koordinasinya untuk menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima melalui aplikasi CRM; dan
5. melaporkan rekapitulasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 setiap bulannya kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Asisten Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah.

h. Kepala Biro Pendidikan dan Mental Spiritual Setda:

1. menyiapkan petugas penerimaan pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta;
2. menerima pengaduan masyarakat urusan pemerintahan bidang pendidikan, bidang kebudayaan, bidang perpustakaan dan kearsipan serta bidang mental spiritual;
3. melakukan penginputan aduan yang diterima di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM;
4. mengoordinasikan dan memantau penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dibawah koordinasinya untuk menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima melalui aplikasi CRM; dan
5. melaporkan rekapitulasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat di Pendopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5 setiap bulannya kepada Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui Asisten Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah.

- i. Kepala Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah Setda menyiapkan prasarana dan sarana serta peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan sesuai dengan tugas dan kewenangannya.
- j. Kepala Biro Kepala Daerah Setda menyiapkan dukungan konsumsi serta dukungan lainnya yang dibutuhkan sesuai dengan lingkup tugas dan kewenangannya.

**KEDUA** : Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dilaksanakan dengan alur pelaksanaan penerimaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Instruksi Sekretaris Daerah ini untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tugas, fungsi, dan

kewenangan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah.

- KETIGA : Biaya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran pada masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah.
- KEEMPAT : Pada saat Instruksi Sekretaris Daerah ini mulai berlaku, Instruksi Sekretaris Nomor 101 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Pedopo Balaikota Provinsi DKI Jakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Melaksanakan Instruksi ini dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Instruksi Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Mei 2025

Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta,



Marullah Mataji  
NIP 196511271996031003

Tembusan:

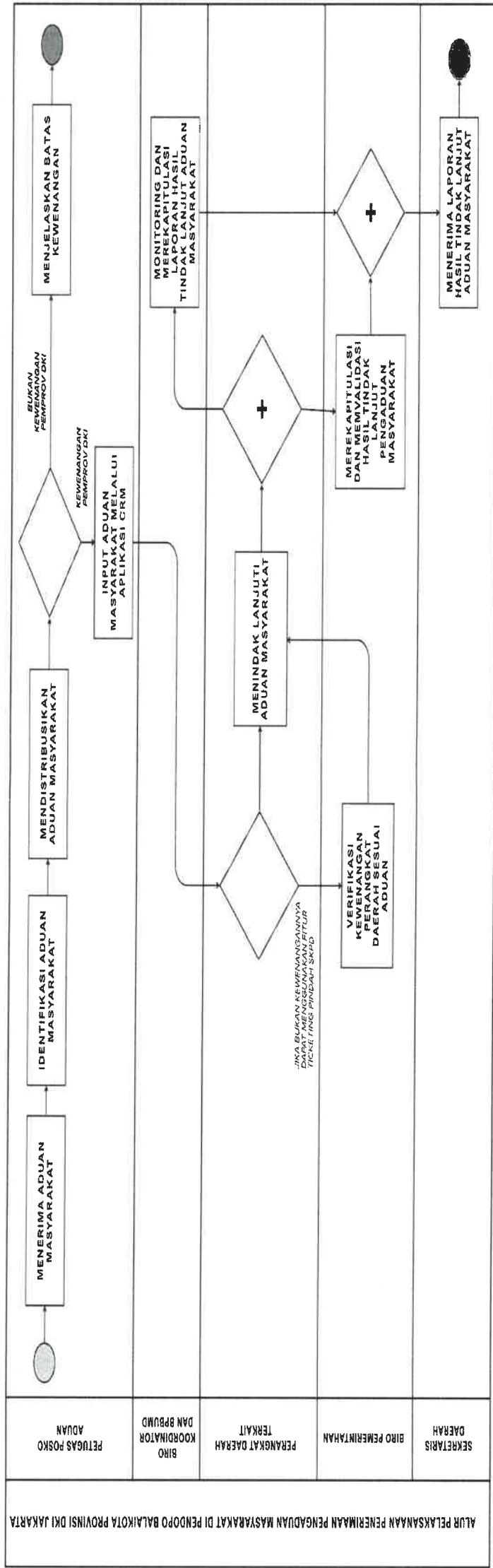
1. Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
2. Wakil Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
3. Para Asisten Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta

LAMPIRAN  
INSTRUKSI SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 28 TAHUN 2025

TENTANG  
PELAKSANAAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
PENDopo BALAIKOTA PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

ALUR PELAKSANAAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PENDopo BALAIKOTA PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA



Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta,



Marullah Mataji  
NIP 196511271996031003