



**GUBERNUR
DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

**KEPUTUSAN GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 487 TAHUN 2025

TENTANG

**KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, perlu menetapkan Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

b. bahwa untuk mendukung tertib administrasi dan efektivitas 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 Gubernur tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan 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-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 Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2024 Nomor 51017);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN GUBERNUR TENTANG KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA.**
- KESATU : Membentuk Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan susunan keanggotaan dan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.

- KEDUA : Susunan keanggotaan pengelola pengaduan pada perangkat daerah ditetapkan dengan keputusan kepala perangkat daerah.
- KETIGA : Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Jakarta sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran masing-masing perangkat daerah pelaksana tindak lanjut pengaduan.
- KEEMPAT : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 Juni 2025



Tembusan:

1. Wakil Gubernur DKI Jakarta
2. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta
4. Para Kepala Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta
5. Para Kepala Biro Setda Provinsi DKI Jakarta

LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA
NOMOR 487 TAHUN 2025
TENTANG
KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI DAERAH
KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

- A. SUSUNAN KEANGGOTAAN KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
1. Pembina : Gubernur DKI Jakarta
 2. Pengarah : Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
 3. Penanggung Jawab :
 - a. Kepala Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta; dan
 - b. Kepala Biro Setda Provinsi DKI Jakarta.
 4. Pejabat Pengelola Pengaduan :
 - a. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta; dan
 - b. Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta.
 5. Pejabat Penghubung :
 - a. Sekretaris Inspektorat, Badan, dan Dinas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
 - b. Kepala Bagian yang melaksanakan pengelolaan pengaduan pada Kota Administrasi, Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi DKI Jakarta; dan
 - c. Kepala Subbagian Tata Usaha pada Biro Setda Provinsi DKI Jakarta.
 6. Pejabat Pelaksana :
 - a. Kepala Bidang/Bagian/Suku Dinas/Suku Badan/Unit Pelaksana Teknis/Unit Kerja Teknis pada Perangkat Daerah;
 - b. Inspektur Pembantu Bidang dan Wilayah Kota/Kabupaten Administrasi pada Inspektorat Provinsi DKI Jakarta;
 - c. Ketua Kelompok pada Biro Setda Provinsi DKI Jakarta; dan
 - d. Camat dan Lurah Provinsi DKI Jakarta.

B. URAIAN TUGAS

No.	Peran	Pejabat	Uraian Tugas
1.	Pembina	Gubernur DKI Jakarta	<p>melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.</p>
2.	Pengarah	Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta	<p>a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;</p> <p>b. membangun komitmen para pimpinan perangkat daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; dan</p> <p>c. menyampaikan laporan kepada Pembina.</p>
3.	Penanggung Jawab	<p>a. Kepala Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta; dan</p> <p>b. Kepala Biro Setda Provinsi DKI Jakarta.</p>	<p>c. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah;</p> <p>d. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan perangkat daerah; dan</p> <p>e. menyampaikan laporan kepada Pengarah.</p>
4.	Pejabat Pengelola Pengaduan	<p>Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta</p> <p>Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta</p>	<p>a. menjalankan fungsi pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;</p> <p>b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N; dan</p> <p>c. melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.</p> <p>a. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;</p> <p>b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi pengaduan;</p> <p>c. mendistribusikan pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;</p> <p>d. melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;</p>

No.	Peran	Pejabat	Uraian Tugas
			<ul style="list-style-type: none"> e. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; f. mengoordinasikan, merumuskan dan menyusun kebijakan penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat; g. melakukan koordinasi dan fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat yang bukan merupakan kewenangan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, melainkan kewenangan pemerintah pusat maupun swasta; dan h. menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
5.	Pejabat Penghubung	<ul style="list-style-type: none"> a. Sekretaris Inspektorat, Badan, dan Dinas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; b. Kepala Bagian yang melaksanakan pengelolaan pengaduan pada Kota Administrasi, Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi DKI Jakarta; c. Kepala Subbagian Tata Usaha pada Biro Setda Provinsi DKI Jakarta. 	<ul style="list-style-type: none"> a. berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan 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.

No.	Peran	Pejabat	Uraian Tugas
6.	Pejabat Pelaksana	<p>a. Kepala Bidang/Bagian/Suku Dinas/Suku Badan/Unit Pelaksana Teknis/Unit Kerja Teknis pada Perangkat Daerah;</p> <p>b. Inspektur Pembantu Bidang dan Wilayah Kota/Kabupaten Administrasi pada Inspektorat Provinsi DKI Jakarta;</p> <p>c. Ketua Kelompok pada Biro Setda Provinsi DKI Jakarta; dan</p> <p>d. Camat dan Lurah Provinsi DKI Jakarta.</p>	<p>a. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;</p> <p>b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan;</p> <p>c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan</p> <p>d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.</p>

