



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

**INSTRUKSI GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 31 TAHUN 2019

TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN DAN KELURAHAN**

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan ini menginstruksikan :

Kepada : 1. Para Walikota Provinsi DKI Jakarta
2. Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta
3. Para Camat Provinsi DKI Jakarta
4. Para Lurah Provinsi DKI Jakarta

Untuk :

KESATU : Melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan dengan masing-masing tugas sebagai berikut :

- a. Para Walikota/Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta mengoordinasikan dan memonitor pelaksanaan penerimaan pengaduan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan sehingga berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaporkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah setiap bulan.
- b. Para Camat di Kota Administrasi melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat di kantor Kecamatan setiap hari Sabtu pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.00.
- c. Para Lurah di Kota Administrasi melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat di kantor Kelurahan setiap hari Minggu pada pukul 09.00 sampai dengan pukul 11.00.
- d. Para Lurah di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat di kantor Kelurahan setiap hari Rabu pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.00 dan di lokasi monitoring pelaksanaan kegiatan kerja bakti RW/ Grebek Sampah setiap hari Jumat pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.00.

KEDUA : Seluruh pengaduan masyarakat yang diterima sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, langsung diinput ke dalam sistem aplikasi Citizen Relation Management untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah.

KETIGA : Dengan berlakunya Instruksi Gubernur ini, maka Instruksi Gubernur Nomor 135 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Tingkat Kecamatan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 April 2019

Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta,



Andes Baswedan
Andes Baswedan, Ph.D.

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta
3. Para Kepala Badan Provinsi DKI Jakarta
4. Para Kepala Dinas Provinsi DKI Jakarta