



**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

Jakarta, 27 Mei 2019

Kepada

- Yth. 1. Para Kepala Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta  
2. Unit Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta  
3. Para Direktur Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta

di

Jakarta

**SURAT EDARAN**

**NOMOR 40/SE/2019**

**TENTANG**

**TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN  
RELATION MANAGEMENT**

Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Rencana Aksi Kegiatan Strategis Daerah Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat melalui *Open House* Kecamatan dan aplikasi *Citizen Relation Management* meliputi :
  - a. penguatan tata kelola Citizen Relation Management;
  - b. peningkatan pelayanan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan bidang pemerintahan;
  - c. peningkatan pelayanan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan bidang kesejahteraan rakyat;
  - d. peningkatan pelayanan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan bidang pembangunan dan lingkungan hidup; dan
  - e. peningkatan pelayanan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan bidang perekonomian.

2. Aplikasi Citizen Relation Management mengintegrasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat dari kanal resmi pengaduan Pemerintah Daerah melalui :
  - a. SMS 0811272206;
  - b. surat elektronik/email dki@jakarta.go.id;
  - c. Qlue;
  - d. Facebook Pemprov DKI Jakarta;
  - e. Twitter @dkijakarta;
  - f. Balai Warga www.jakarta.go.id;
  - g. LAPOR 1708;
  - h. Pengaduan Balai Kota;
  - i. Pengaduan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta;
  - j. Pengaduan di Kecamatan;
  - k. Pengaduan di Kelurahan; dan
  - l. Pengaduan melalui akun media sosial pribadi Gubernur.
  
3. Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, Biro Penataan Kota dan Lingkungan Hidup Setda Provinsi DKI Jakarta, Biro Pendidikan dan Mental Spiritual Setda Provinsi DKI Jakarta, Biro Kesejahteraan Sosial Setda Provinsi DKI Jakarta, Biro Administrasi Sekretariat Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta dan Biro Perekonomian Setda Provinsi DKI Jakarta ditetapkan sebagai biro koordinator yang mengoordinasikan tindak lanjut penanganan pengaduan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sesuai bidang/urusan masing-masing dan Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta ditetapkan sebagai koordinator yang mengoordinasikan tindak lanjut pengaduan oleh Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta.
  
4. Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui Citizen Relation Management mengacu pada alur tindak lanjut pengaduan dan rincian tugas sebagaimana tercantum pada Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Sekretaris Daerah ini.
  
5. Dengan dikeluarkannya Surat Edaran ini, maka Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 61/SE/2018 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Edaran ini untuk menjadi perhatian dan agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.


  
 Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus  
 Ibukota Jakarta,

Saefullah  
NIP 196402111984031002

Tembusan :

1. Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Para Asisten Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta