



## **WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA**

**KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR e-0011 TAHUN 2024**

### **TENTANG**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT  
RAPAT PIMPINAN GUBERNUR DI LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA UTARA TAHUN 2024**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA**

Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah pada pasal 23 ayat 3 (tiga) yaitu untuk mendukung kelancaran fasilitas pengaduan langsung dan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota dibentuk Tim fasilitasi pengaduan Kabupaten/Kota;

b. bahwa untuk optimalisasi penyelesaian pengaduan masyarakat dan mewujudkan efektifitas serta akuntabilitas penanganan pengaduan serta tindak lanjut rapat pimpinan Gubernur di Lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubernur;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubernur di Lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2024.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

3. Undang-undang...

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-undangan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER.05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di lingkungan Kementerian;
13. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
14. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019;
15. Peraturan Gubernur Nomor 175 Tahun 2016 tentang Perubahan Layanan Informasi Publik;
16. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM);
17. Peraturan Gubernur Nomor 126 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketujuh Atas Peraturan Gubernur Nomor 409 Tahun 2016 tentang Tunjangan Kinerja Daerah;
18. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
19. Instruksi Gubernur...

19. Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT RAPAT PIMPINAN GUBERNUR DI LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TAHUN 2024.
- KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubernur di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubernur di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara.
- KETIGA : Rincian tugas Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubernur di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut
1. Pengarah  
Memberikan kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut rapat pimpinan Gubernur di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara.
  2. Penanggungjawab  
Menganalisa dan mempertimbangkan serta memberikan pengesahan atas rekomendasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat dan tindak lanjut rapat pimpinan Gubernur.
  3. Ketua
    - a. Mengoordinasikan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) terkait untuk menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat dan tindak lanjut rapat pimpinan Gubernur yang masuk di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara;
    - b. Bertanggung Jawab...

b. Bertanggung jawab terhadap mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut rapat pimpinan Gubernur di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara.

4. Sekretaris

- a. Menyiapkan dokumen dan sarana yang dibutuhkan dalam pengaduan dan tindak lanjut rapat pimpinan Gubernur serta monitor hasil tindak lanjut ke dalam aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) dan smartduanju;
- b. Memastikan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) dan smartduanju berjalan dengan baik.

5. Anggota

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

KEEMPAT : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubemur di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dapat menunjuk Admin di masing-masing UKPD.

KELIMA : Masa kerja Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut Rapat Pimpinan Gubemur di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Utara 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 pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Januari 2024

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA,



ALI MAULANA HAKIM  
NIP 197204261991011001

Tembusan :

1. Kepala Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
2. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara
3. Plt. Inspektur Pembantu Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara

LAMPIRAN  
SURAT KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA  
ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

NOMOR e-0011 TAHUN 2024

TENTANG  
TIM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT  
RAPAT PIMPINAN GUBERNUR DI  
LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA UTARA TAHUN 2024

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT  
RAPAT PIMPINAN GUBERNUR DI LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA UTARA TAHUN 2024

- Pengarah : 1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara  
2. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara
- Penanggung Jawab : Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara.
- Ketua I : Asisten Pemerintahan Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara
- Ketua II : Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara
- Ketua III : Asisten Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Utara
- Sekretaris : 1. Kepala Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Utara  
2. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara
- Anggota : 1. Plt. Inspektur Pembantu Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara  
2. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Administrasi Jakarta Utara  
3. Para Kepala Suku Badan Kota Administrasi Jakarta Utara  
4. Para Kepala Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Utara  
5. Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara  
6. Para Camat...

6. Para Camat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Utara
7. Para Kepala Bagian Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Utara
8. Para Lurah Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Utara

