



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR e-0006 Tahun 2024

TENTANG

PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui pengintegrasian penanganan pengaduan pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD melalui aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) yang terintegrasi pada sistem aplikasi Jakarta Smart City, perlu dilakukan kegiatan pengendalian dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, kegiatan Pengaduan Masyarakat Tahun 2024 perlu ditetapkan dengan keputusan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;

4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 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;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019;
7. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2024;
8. Peraturan Gubernur Nomor 142 Tahun 2013 tentang sistem dan prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 161 Tahun 2014;
9. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;
10. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023;
11. Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024;
12. Keputusan Gubernur Nomor 1859 Tahun 2017 tentang Penetapan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah Selaku Pejabat Pengguna Anggaran sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Nomor 52 Tahun 2020;
13. Keputusan Gubernur Nomor 357 Tahun 2023 tentang Kuasa Pengguna Anggaran sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Gubernur Nomor 666 Tahun 2023;
14. Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT TAHUN 2024.
- KESATU : Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat dilaksanakan oleh Tim Pelaksana.
- KEDUA : Susunan Tim Pelaksana Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA : Tugas Tim sebagaimana diktum KESATU, adalah sebagai berikut :
- a. mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat berjalan sesuai ketentuan;
 - b. memonitor penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat secara tepat waktu;
 - c. menyusun laporan hasil pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat.
- KEEMPAT : Keputusan Walikota ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



Tembusan :

1. Wakil Walikota Kota Adm. Jakarta Barat
2. Sekretaris Kota Kota Adm. Jakarta Barat
3. Para Asisten Sekko Adm. Jakarta Barat
4. Kepala Bagian Hukum Setko Adm. Jakarta Barat

Lampiran I : Keputusan Walikota Kota Adm.
Jakarta Barat
Nomor e-0006 Tahun 2024
Tanggal 15 Januari 2024

TIM PELAKSANA

PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

- Pengarah : 1. Walikota Kota Adm. Jakarta Barat
2. Sekretaris Kota Adm. Jakarta Barat
- Penanggung jawab : Asisten Pemerintahan Sekko Adm. Jakarta Barat
- Ketua : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayan Publik Setko Adm. Jakarta Barat
- Sekretaris : Analis Kebijakan Ahli Muda selaku Sub Koordinator Urusan Pelayanan Publik Setko Adm. Jakarta Barat
- Anggota : 1. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayan Publik Setko Adm. Jakarta Barat
2. Unsur Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Adm. Jakarta Barat
3. Unsur Kecamatan Kota Adm. Jakarta Barat
4. Unsur Kelurahan Kota Adm. Jakarta Barat

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT,
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



[Handwritten Signature]
LUS KUSWANTO

NIP 197301211993031004