



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

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

NOMOR e-0010 TAHUN 2026

TENTANG

**PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT TAHUN 2026**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

- Menimbang** : a. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan yang efektif dan komprehensif terkait pengelolaan pengaduan langsung dan tidak langsung serta berdasarkan ketentuan Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, perlu dilakukan kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2026 perlu ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapakali 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;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. 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;
5. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;

6. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023;
7. Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 175 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT TAHUN 2026.**
- KESATU** : Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat dilaksanakan oleh Tim Pelaksana.
- KEDUA** : Susunan Tim Pelaksana Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2026 dimaksud sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Tugas Tim sebagaimana Diktum KESATU , adalah sebagai berikut :
- a. Mengkoordinasikan 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 di Tingkat Kota Administrasi Jakarta Barat.
- KEEMPAT** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Januari 2026.

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



Tembusan :

1. Para Asisten Sekko Administrasi Jakarta Barat
2. Para Camat Kota Administrasi Jakarta Barat
3. Kepala Bagian Hukum Setko Administrasi Jakarta Barat
4. Para Lurah Kota Administrasi Jakarta Barat

Lampiran : Keputusan Walikota Adm. Jakarta Barat
Nomor e-0010 Tahun 2026
Tanggal 21 Januari 2026

TIM PELAKSANA
PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

- Pengarah : 1. Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat;
2. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Penanggung Jawab : Asisten Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Ketua : Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Barat.
- Sekretaris : Ketua Sub Kelompok Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Barat.
- Anggota : 1. Unsur Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Barat;
2. Unsur Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat;
3. Unsur Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Barat;
4. Unsur Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Barat.

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



IIN MUJMAINNAH
NIP 197103271991012001