



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

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

NOMOR e-0008 Tahun 2024

TENTANG

**PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2024**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
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 Timur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, kegiatan Pengendalian dan Evaluasi Penanganan 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan ...

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 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
6. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;
7. 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 PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR TAHUN 2024
- KESATU : Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur dilaksanakan oleh Tim Pelaksana;
- KEDUA : Susunan Tim Pelaksana Pengendalian dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur 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 Timur;

Keempat ...

KEEMPAT : Keputusan Walikota ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Januari 2024

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR



M. ANWAR
NIP. 196605281998031003

Tembusan :

1. Para Asisten Sekko Adm. Jakarta Timur
2. Para Camat Kecamatan Kota Adm. Jakarta Timur
3. Kepala Bagian Hukum Setko Adm. Jakarta Timur
4. Para Lurah Kelurahan Kota Adm. Jakarta Timur

Lampiran I : Keputusan Walikota Kota Adm. Jakarta Timur
Nomor e-0008 Tahun 2024
Tanggal 23 Januari 2024

TIM PELAKSANA PENGENDALIAN DAN EVALUASI PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024

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

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

