



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

KEPUTUSAN WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR e-0074 Tahun 2025

TENTANG

KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan diktum Kedua Keputusan Gubernur Nomor 487 Tahun 2025 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, perlu menetapkan Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- b. bahwa untuk mendukung tertib administrasi dan efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur diperlukan penyesuaian atas kelembagaan pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang...

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 238 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 238 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
8. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2024 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2024 Nomor 21002);
9. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2024 Nomor 51017);
10. Keputusan...

10. Keputusan Gubernur Nomor 487 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
- KESATU : Membentuk Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur dengan susunan keanggotaan dan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini;
- KEDUA : Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kota Administrasi Jakarta Timur sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Oktober 2025

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR,



Tembusan :

1. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
2. Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
3. Camat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur
4. Kepala Bagian Setko. Administrasi Jakarta Timur
5. Lurah Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur

Lampiran I : Keputusan Walikota Kota Adm. Jakarta Timur
Nomor e-0074 Tahun 2025
Tanggal 15 Oktober 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN
PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

1. Penanggung Jawab : Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Pejabat Penghubung : Kepala Bagian Kepegawaian,
Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik
Setko Kota Administrasi Jakarta Timur
3. Pejabat Pelaksana : a. Camat Kecamatan Kota
Administrasi Jakarta Timur
b. Kepala Bagian Setko Kota
Administrasi Jakarta Timur
c. Lurah Kelurahan Kota Administrasi
Jakarta Timur

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR



Lampiran II : Keputusan Walikota Kota Adm. Jakarta Timur
 Nomor e-0074 Tahun 2025
 Tanggal 15 Oktober 2025

**URAIAN TUGAS PENGELOLA PENGADUAN
 PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

No	Peran	Pejabat	Uraian Tugas
1	Penanggung jawab	Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur	a. memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan Sekretariat Kota, Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur; b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Sekretariat Kota, Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur; dan c. menyampaikan laporan kepada Pengarah.
2	Pejabat Penghubung	Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur	a. berkoordinasi dengan pejabat pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya; b. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan; c. meneruskan pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya; d. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan; e. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; f. menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu sesuai kewenangannya; g. melaksanakan monitoring dan evaluasi atas pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana; dan h. menyampaikan laporan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Pengaduan.

3. Pejabat ...

No	Peran	Pejabat	Uraian Tugas
3	Pejabat Pelaksana	a. Camat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Timur b. Kepala Bagian Setko Kota Administrasi Jakarta Timur c. Lurah Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur	a. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat dan tuntas; b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan; c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan pengaduan selesai; dan d. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR



MUNJIRIN

NIP. 197108011994031002