

ABSTRAK

PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT
PERGUB NO. 39 BD/ 2019 . NO. 72013 . BIRO HUKUM SETDA PROVINSI DKI JAKARTA: 3 HLM.

PERARURAN GUBERNUR NOMOR 39 TAHUN 2019 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 128 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT

Abstrak Beberapa ketentuan dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 72071), diubah sebagai berikut :

Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
6. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Kota Administrasi adalah Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
8. Kabupaten Administrasi adalah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
9. Walikota adalah Walikota Kota Administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
10. Bupati adalah Bupati Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
11. Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah Unit Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
13. Unit Pelaksana Jakarta Smart City yang selanjutnya disingkat UP JSC adalah Unit Pelaksana Jakarta Smart City Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
14. Kecamatan adalah Kecamatan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
15. Kelurahan adalah Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
16. Camat adalah Kepala Kecamatan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
17. Lurah adalah Kepala Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
18. Aplikasi Citizen Relation Management yang selanjutnya disebut Aplikasi CRM adalah sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah.
19. Pengaduan adalah laporan, penyampaian fakta, saran, dan/atau pendapat melalui kanal pengaduan resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
20. Koordinasi adalah upaya yang dilaksanakan oleh Kepala Wilayah guna mencapai keselarasan, keserasian dan keterpaduan baik perencanaan maupun pelaksanaan tugas serta semua kegiatan instansi vertikal, dan antara instansi vertikal dengan Dinas Daerah agar tercapai hasil guna dan daya guna yang sebesar-besarnya.
21. Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah adalah kanal pengaduan yang terintegrasi dengan Aplikasi CRM.

Ketentuan ayat (3) Pasal 8 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut: Pengaduan dari masyarakat ditindaklanjuti oleh Pengguna secara langsung dan/atau tidak langsung. Untuk pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara langsung merupakan pengaduan masyarakat yang disertai fitur titik koordinat (geo-tagging) yang ditindaklanjuti dengan diterima langsung oleh masing-masing Kelurahan untuk kemudian diselesaikan/ditangani sesuai dengan tugas, fungsi dan wilayahnya. Untuk pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara

tidak langsung merupakan pengaduan masyarakat yang tidak disertai fitur titik koordinat (geo-tagging) yang ditindaklanjuti dengan diterima langsung oleh penanggung jawab kanal pengaduan resmi untuk diselesaikan dan/atau diteruskan kepada SKPD/UKPD dan/atau BUMD sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing

Ketentuan Pasal 9 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pengaduan masyarakat yang diterima Kelurahan/SKPD/ UKPD dan/atau BUMD bukan merupakan kewenangan sesuai tugas dan fungsi masing-masing dan/atau salah lokasi/lokasi tidak jelas dapat memanfaatkan fitur yang tersedia dalam Aplikasi CRM

Ketentuan Pasal 11 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pemerintah Daerah melakukan pembinaan pelaksanaan penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM secara berjenjang, di tingkat Provinsi terdiri dari : 1. Sekretaris Daerah bertanggung jawab mengoordinasikan pelaksanaan pengaduan masyarakat berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Para Asisten Sekretaris Daerah bertanggung jawab mengoordinasikan dan memonitoring penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat tepat waktu oleh setiap SKPD/UKPD di bawah koordinasinya masing-masing; 3. Inspektur Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab melakukan pengawasan dan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh SKPD/UKPD dan/atau BUMD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 4. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik bertanggung jawab atas : a. pemeliharaan dan pengembangan aplikasi CRM; b. memberikan dukungan teknis sistem pelaporan; dan c. membuat laporan jumlah pengaduan dan tindak lanjut pengaduannya secara periodik setiap bulan kepada Gubernur. Pembinaan di tingkat Kota/Kabupaten Administrasi, terdiri dan: 1. Sekretaris Kota/Kabupaten Administrasi bertanggung jawab mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Para Asisten Sekretaris Kota/ Kabupaten Administrasi bertanggung jawab mengoordinasikan dan memonitoring penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat tepat waktu oleh setiap SKPD/UKPD di bawah koordinasinya masing-masing Kepala Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi bertanggung jawab atas : memfasilitasi keberlangsungan jaringan; dan memberikan dukungan teknis penyelesaian tindak lanjut pengaduan

Catatan Peraturan Gubernur ini ditetapkan pada tanggal 9 April 2019 dan diundangkan pada tanggal 18 APRIL 2019