



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**INSTRUKSI GUBERNUR DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 94 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PELAKSANAAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR  
WALIKOTA/BUPATI, CAMAT DAN LURAH**

**GUBERNUR DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, dengan ini menginstruksikan:

- Kepada** : a. Para Walikota Provinsi DKI Jakarta  
b. Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta  
c. Para Camat Provinsi DKI Jakarta  
d. Para Lurah Provinsi DKI Jakarta

**Untuk :**

**KESATU** : Melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah dengan masing-masing tugas sebagai berikut:

- a. Para Walikota/Bupati:
1. menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Walikota/Bupati setiap hari kerja dan jam kerja; dan
  2. mengoordinasikan dan memonitor pelaksanaan penerimaan pengaduan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Para Camat:
1. Para Camat di Kota Administrasi menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Camat setiap hari kerja dan jam kerja serta pada hari Sabtu mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.00; dan

2. Para Camat di Kabupaten menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Camat setiap hari kerja dan jam kerja.

c. Para Lurah:

1. Para Lurah di Kota Administrasi menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Lurah setiap hari kerja dan jam kerja serta pada hari Sabtu mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.00; dan
2. Para Lurah di Kabupaten menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Lurah setiap hari kerja dan jam kerja.

**KEDUA** : Seluruh pengaduan masyarakat yang diterima sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU diproses ke dalam sistem aplikasi Citizen Relation Management (CRM) untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah.

**KETIGA** : Petugas penerima pengaduan memberikan tanda terima dan/atau nomor pengaduan kepada warga yang melapor untuk dapat dilacak melalui laman pengaduanwarga.jakarta.go.id.

**KEEMPAT** : Dengan berlakunya Instruksi Gubernur ini, maka Instruksi Gubernur Nomor 31 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Kegiatan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 28 Oktober 2019

Gubernur Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta,



Anies Baswedan, Ph.D.

Tembusan:

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta
3. Inspektur Provinsi DKI Jakarta
4. Para Kepala Badan Provinsi DKI Jakarta
5. Para Kepala Dinas Provinsi DKI Jakarta