



WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

INSTRUKSI WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR e-0006 TAHUN 2024

TENTANG

PELAKSANAAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR WALIKOTA, CAMAT, DAN LURAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

WALIKOTA KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah, dengan ini diinstruksikan :

**Kepada : Para Camat Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan
Para Kepala Bagian Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan
Para Lurah Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Untuk :

- KESATU : Melaksanakan kegiatan penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Walikota, Camat dan Lurah dengan tugas sebagai berikut :**
- a. Para Kepala Bagian Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan agar menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Walikota setiap hari sesuai jam kerja dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.**
 - b. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Selatan agar melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penerimaan pengaduan masyarakat di kecamatan dan kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.**
 - c. Para Camat dan Lurah**
 - 1. Menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung di Kantor Camat dan Kantor Lurah maupu melalui kanal-kanal elektronik setiap hari kerja sesuai jam kerja;**
 - 2. Menerima pengaduan masyarakat melalui kanal-kanal elektronik di luar hari kerja; dan**
 - 3. Menyosialisasikan kanal-kanal elektronik milik Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta terkait penerimaan pengaduan masyarakat.**

- KEDUA : Seluruh pengaduan masyarakat yang diterima sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU diinput ke dalam 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 crm.jakarta.go.id.

Instruksi Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Mei 2024

Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan



Tembusan :

1. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Selatan
2. Sekretaris Kota Kota Administrasi Jakarta Selatan
3. Para Asisten Sekko Kota Administrasi Jakarta Selatan