

**PELAYANAN PUBLIK - PENGADUAN MASYARAKAT**

**PERGUB PROVINSI DKI JAKARTA NO. 128 TAHUN 2017, BD. 2017/NO. 72071,  
SETDA PROVINSI DKI JAKARTA: 20 HLM**

**PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
TENTANG PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT**

- ABSTRAK :**
- Bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian penanganan pengaduan pada SKPD/UKPD dan/atau BUMD melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) yang terintegrasi pada sistem aplikasi Jakarta Smart City, perlu menetapkan Pergub tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management.
  - Dasar hukum peraturan ini adalah UU No. 29 Tahun 2007; UU No. 14 Tahun 2008; UU No. 25 Tahun 2009; UU No. 12 Tahun 2011; UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU No. 9 Tahun 2015; PP No. 68 Tahun 1999; PP No. 96 Tahun 2012; Perpres No. 76 Tahun 2013; Perda No. 5 Tahun 2016; Pergub No. 250 Tahun 2016; Pergub No. 265 Tahun 2016; serta Pergub No. 306 Tahun 2016.
  - Peraturan ini berisi tentang maksud dan tujuan; ruang lingkup; pengguna dan pengelola; pelaksanaan/pengelolaan tindak lanjut pengaduan; evaluasi; pembinaan; serta pembiayaan.

- CATATAN :**
- Pergub ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, tanggal 22 September 2017.
  - Pergub ini ditetapkan di Jakarta pada tanggal 14 September 2017.
  - Lampiran 12 hlm.