

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN
NOMOR HK.02.02/A/3076/2024

TENTANG

TIM PENGELOLA APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN,

- Menimbang : a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat tersebut telah disusun *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 yang merupakan acuan bagi penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

- c. bahwa dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan terhubung ke dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
- d. bahwa untuk mendukung dan memastikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) berjalan dengan baik, perlu dibentuk tim pengelola;
- e. bahwa sebagaimana pertimbangan yang dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf d, maka perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan tentang Tim Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

- Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1050);
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 352);
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 156);

10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 141 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333 Tahun 2022 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Kementerian Kesehatan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN TENTANG TIM PENGELOLA APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN.
- KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Kementerian Kesehatan, yang selanjutnya disebut dengan Tim Pengelola dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Jenderal ini.
- KEDUA : Tim Pengelola, sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:
- a. Pembina;
 - b. Pengarah;
 - c. Pengawas;
 - d. Penanggung Jawab;
 - e. Koordinator;
 - f. Admin Instansi;
 - g. Pejabat Penghubung di Unit Eselon I;
 - h. Admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I;
 - i. Pejabat Penghubung di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal; dan
 - j. Admin di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal.

- KETIGA : Pembina sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf a mempunyai tugas:
- a. melakukan pembinaan, terhadap penanganan pengaduan menggunakan SP4N LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan; dan
 - b. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan menggunakan SP4N LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
- KEEMPAT : Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf b mempunyai tugas:
- a. memberikan arahan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan menggunakan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 - b. memberi arahan terhadap hasil pengawasan penanganan pengaduan oleh pengawas sebagai tindak perbaikan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan di Lingkungan Kementerian Kesehatan, membuat kebijakan penyelenggaraan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan; dan
 - c. melakukan pengawasan terhadap proses pengelolaan pengaduan menggunakan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
- KELIMA : Pengawas sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf c mempunyai tugas:
- a. mengawasi kegiatan penanganan pengaduan yang berkadar pengawasan dan nonpengawasan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!;
 - b. monitoring dan evaluasi hasil pengawasan penanganan pengaduan yang berkadar pengawasan dan nonpengawasan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!; dan
 - c. melaporkan hasil pengawasan penanganan pengaduan yang berkadar pengawasan dan non pengawasan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! kepada pembina dan pengarah.

- KEENAM : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua huruf d memiliki tugas:
- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan, meliputi dukungan organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran;
 - b. memberikan pembinaan, monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 - c. memberikan peningkatan kapasitas terhadap SDM SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan; dan
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan kepada Pengarah.
- KETUJUH : Koordinator sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf e memiliki tugas:
- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 - b. melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala atas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Unit Eselon I di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 - c. melakukan koordinasi dan memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 - d. menyusun petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan; dan
 - e. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan kepada Penanggung jawab.
- KEDELAPAN : Admin Instansi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf f mempunyai tugas:

- a. melakukan tugas-fungsi dan bertindak sebagai Admin Instansi terkait pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
- b. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung di Unit Eselon I untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- c. menyalurkan laporan pengelolaan SP4N-LAPOR! kepada Pejabat Penghubung di unit kerja untuk ditindaklanjuti;
- d. membuat draft petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan; dan
- e. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Kesehatan kepada Koordinator.

KESEMBILAN : Pejabat Penghubung di Unit Eselon I sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf g mempunyai tugas:

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Unit Eselon I masing-masing, meliputi dukungan organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran;
- b. membentuk Tim Pelaksana SP4N-LAPOR! di Unit Eselon I;
- c. melakukan koordinasi dan informasi dan pengaduan kepada admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I untuk ditindaklanjuti;
- d. Mengakomodasi integrasi SP4N-LAPOR! dengan unit penyelenggara pelayanan publik/satuan kerja;
- e. Melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas Tim Admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I SP4N-LAPOR! di lingkungan Unit Eselon I masing-masing;
- f. Monitoring dan evaluasi secara berkala atas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di

Unit Pelaksana Teknis/Vertikal masing-masing Unit Eselon I; dan

- g. Melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Unit Eselon I kepada Penanggung Jawab

KESEPULUH : Admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf h mempunyai tugas:

- a. menindaklanjuti permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan yang masuk ke akun SP4N-LAPOR! unit kerja sesuai kewenangannya;
- b. melakukan koordinasi permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan kepada admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I masing-masing setiap disposisi informasi, aspirasi dan pengaduan untuk ditindaklanjuti;
- c. menindaklanjuti permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan yang masuk ke akun SP4N-LAPOR! unit kerja sesuai kewenangannya;
- d. melakukan koordinasi permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan kepada admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I masing-masing setiap disposisi permohonan informasi, aspirasi dan pengaduan untuk ditindaklanjuti; dan
- e. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Unit Eselon I kepada Pejabat Penghubung Unit Eselon I.

KESEBELAS : Pejabat Penghubung di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf i memiliki tugas:

- a. menjamin terselenggaranya pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Unit Kerja masing-masing, meliputi dukungan organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran;
- b. membentuk Tim Pelaksana SP4N-LAPOR! di unit kerja masing-masing;

- c. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan unit kerja;
- d. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan unit kerja kepada Pejabat Penghubung di Unit Eselon I;
- e. merencanakan, menyinkronisasikan, dan mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan SP4N-Lapor di unit pelaksana teknis/vertikal;
- f. melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas Tim Admin di Unit Kerja/Pelaksana Teknis/Vertikal SP4N LAPOR! di Unit Pelaksana Teknis/Vertikal masing-masing;
- g. Monitoring dan Evaluasi secara berkala atas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal masing-masing; dan
- h. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal kepada Pejabat Penghubung di Unit Eselon I.

KEDUA BELAS : Admin Pejabat Penghubung di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf j memiliki tugas:

- a. menindaklanjuti permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan di akun SP4N-LAPOR! di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal;
- b. melakukan koordinasi permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan kepada penanggung jawab substansi terkait permohonan informasi, aspirasi dan pengaduan untuk ditindaklanjuti;
- c. menindaklanjuti permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan yang masuk ke akun SP4N-LAPOR! unit kerja sesuai kewenangannya;
- d. melakukan koordinasi permintaan informasi, aspirasi dan pengaduan kepada admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I masing-masing setiap

permohonan permohonan informasi, aspirasi dan pengaduan untuk ditindaklanjuti; dan
e. melaporkan kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Unit kerja kepada Pejabat Penghubung di Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Vertikal.

- KETIGA BELAS : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim bertanggung jawab dan wajib menyampaikan laporan kepada Sekretaris Jenderal untuk selanjutnya disampaikan kepada Menteri Kesehatan.
- KEEMPAT BELAS : Segala pembiayaan yang timbul sebagai akibat pelaksanaan tugas Tim Pengelola dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kementerian Kesehatan dan sumber dana lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA BELAS : Keputusan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 Juni 2024

SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN KESEHATAN,

ttd.

KUNTA WIBAWA DASA NUGRAHA

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum
Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan,


Indah Febrianti, S.H., M.H.
NIP 197802122003122003

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN KESEHATAN
NOMOR HK.02.02/A/3076/2024
TENTANG TIM PENGELOLA SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK LAYANAN ASPIRASI ONLINE
RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KESEHATAN

SUSUNAN KEANGGOTAN
TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KESEHATAN

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	UNIT ORGANISASI
I.	Pembina	Menteri Kesehatan	
II.	Pengarah	Sekretaris Jenderal	
III.	Pengawas	Inspektur Jenderal	
IV.	Penanggung Jawab	Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik	
V.	Koordinator	Kepala Tim Kerja Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik	
VI.	Admin Instansi	Reiza Muhammad Iqbal	
VII.	Pejabat Penghubung di Unit Eselon I	1. Sekretaris Inspektorat Jenderal 2. Sekretaris Ditjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit 3. Sekretaris Ditjen Pelayanan Kesehatan 4. Sekretaris Ditjen Kesehatan Masyarakat 5. Sekretaris Ditjen Kefarmasian dan Alat Kesehatan 6. Sekretaris Ditjen Tenaga Kesehatan 7. Sekretaris Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan	
VIII.	Admin Pejabat Penghubung di Unit Eselon I	Cahyo Laksono	Sekretariat Inspektorat Jenderal

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	UNIT ORGANISASI
		1. Iwan Sopyan Fauzi 2. Clys Ramadhan Pramadipta 3. Aditya Pratama	Sekretariat Ditjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
		Nadhifa Risfa Izzati	Sekretariat Ditjen Pelayanan Kesehatan
		1. Ema Puspita Wulandari 2. Erlangga Wibisono Gunadi	Sekretariat Ditjen Kesehatan Masyarakat
		1. Adityo Nugroho 2. Hanifah Ataina Thai'in	Sekretariat Ditjen Kefarmasian dan Alat Kesehatan
		Ahmad Maulanal Hakim	Sekretariat Ditjen Tenaga Kesehatan
		1. Nisa Fitriyani 2. Faza Nur Wulandari 3. Evi Suryani 4. Irwan Fazar Wibisowo	Sekretariat Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan
IX.	Pejabat Penghubung di Unit Kerja/ Unit Pelaksana Teknis/Vertikal	1. Para Kepala Biro dan/atau Pusat di lingkungan Sekretaris Jenderal 2. Para Kepala/Direktur Utama Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan 3. Para Kepala Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit 4. Para Kepala Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat 5. Para Kepala/Direktur Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan 6. Para Kepala/Direktur Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan	
X	Admin di Unit Kerja/Unit	Para admin SP4N-LAPOR! Unit Pelaksana Teknis di	Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	UNIT ORGANISASI
	Pelaksana Teknis/Vertikal	bawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan	
		Para admin SP4N-LAPOR! Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
		Para admin SP4N-LAPOR! Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat	Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat
		Para admin SP4N-LAPOR! Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan	Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan
		Para admin SP4N-LAPOR! Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan	Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan
		Christiani Widisetyowati	Biro Keuangan dan BMN
		1. Nike Kusuma Dwi Astuti 2. Cornelius Bramantya Patria Sakti	Biro Hukum
		Roni Noviyanto	Biro Umum
		1. Mauliana Asri 2. Chiara Sotya Indhira	Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik
		1. Mohamad Hadi Subrata 2. Anisaul Makarimah	Biro Perencanaan dan Anggaran
		Windi Prigita Savitri	Biro Organisasi dan SDM
		Kepala Sub Bagian Administrasi Umum	Biro Pengadaan dan Jasa
		Ruswandi	Pusat Kesehatan Haji

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	UNIT ORGANISASI
		Kepala Sub Bagian Administrasi Umum	Pusat Krisis Kesehatan
		Farhan Pratama Azhuri	Pusat Data dan Teknologi Kesehatan
		Riska Purnita	Pusat Sistem dan Strategi Kesehatan
		Kepala Sub Bagian Administrasi Umum	Pusat Pengembangan Kompetensi ASN

SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN KESEHATAN,

ttd.

KUNTA WIBAWA DASA NUGRAHA

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum
Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan,



Indah Febrianti, S.H., M.H.
NIP 197802122003122003