



**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN
PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA
NOMOR: HK.02.03/1/25121/2021**

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR!
DI BBTCLPP YOGYAKARTA**

**KEPALA BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN
PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA,**

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menggiatkan system SP4N LAPOR! sebagai sistem pengaduan pelayanan publik secara online bagi masyarakat dan BBTCLPP Yogyakarta telah terdaftar sebagai salah satu instansi pelayanan publik pada aplikasi tersebut;
- c. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! di Lingkungan BBTCLPP Yogyakarta;
- d. bahwa berdasarkan rapat Kepala BBTCLPP Yogyakarta, para Koordinator, dan Sub Koordinator pada tanggal 22 Maret dan 5 Mei 2021 ditetapkan nama-nama yang tercantum pada lampiran keputusan ini dinilai kompeten menjalankan tugas sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR!
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

11. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 78 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidaang Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit;
12. Permenkes Menteri Kesehatan Nomor 2349/Menkes/PER/XI/2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Bidang Teknis Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BBTKLPP YOGYAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR! DI BBTKLPP YOGYAKARTA.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! pada BBTKLPP Yogyakarta dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran satu keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! BBTKLPP Yogyakarta sebagaimana dimaksud diktum kesatu melaksanakan tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran dua keputusan ini.
- KETIGA : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Kepala BBTKLPP Yogyakarta Nomor HK.02.03/1/15558/2021 tanggal 22 Maret 2021 sudah tidak berlaku lagi.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: BBTKLPP Yogyakarta
pada tanggal: 2 Juni 2021

Kepala BBTKLPP Yogyakarta,



The image shows a circular official stamp from the Directorate of Disease Prevention and Control, Yogyakarta Branch. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA' around the perimeter and 'DIREKTORAT JENJANG PENGENDALIAN DAN PENCEGAHAN PENYAKIT' in the center. A blue ink signature is written over the stamp.

Dr. dr. Irene, M.K.M.
NIP 197206032002122008

Lampiran 1 : Keputusan Kepala BBTCLPP Yogyakarta
Nomor : HK.02.03/1/ ~~25121~~ /2021
Tanggal : 2 Juni 2021

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR!
DI BBTCLPP YOGYAKARTA**

Penanggungjawab : Kepala BBTCLPP Yogyakarta
Ketua/Pejabat Penghubung : Sayekti Udi Utama, S.K.M., M.Kes.
Sekretaris : Sri Ningsih, S.ST., M.Sc.
Anggota pengelola Dumas/Admin Instansi : 1. Pama Rahmadewi, S.K.M.
2. Dhelina Auza Utami, S.Farm., Apt.
3. Rudi Priyanto, S.Si.
4. Heni Amikawati, S.K.M.
5. Siswati Elyna Tarigan, SKM, M.P.H.
6. Mieng Nova Sutopo, S.K.M., M.Kes.
7. Mardiansyah, S.Kom., M.P.H.
8. Yeni Yuliani, S.ST.
9. Andriyani



Kepala BBTCLPP Yogyakarta,

Dr. dr. Irene, M.K.M.
NIP 197206032002122008

Lampiran 2 : Keputusan Kepala BBTCLPP Yogyakarta
Nomor : HK.02.03/1/25121/2021
Tanggal : 2 Juni 2021

**TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPORI
DI BBTCLPP YOGYAKARTA**

A. TUGAS SEBAGAI PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

1. Menerima pengaduan dari masyarakat dalam bentuk surat, fax, email maupun laporan melalui Aplikasi dan melakukan pencatatan pengaduan masyarakat pada agenda surat masuk yang memuat informasi tentang nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas terlapor, dan inti pengaduan;
2. Melakukan penelaahan yang minimal memuat:
 - 1) Menyeleksi apakah pengaduan masyarakat layak ditangani
 - 2) Merumuskan inti masalah yang diadukan
 - 3) Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan
 - 4) Menentukan indikasi penyimpangan dan dampaknya
 - 5) Menentukan apakah pengaduan berkadarwas atau tidak berkadarwas
 - 6) Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut sebagai berikut:
 - a. Pengaduan yang berkadarwas ditangani/diteruskan untuk ditangani oleh Inspektorat Investigasi pada Itjen Kemenkes
 - b. Pengaduan yang tidak berkadarwas dan bersifat teknis operasional ditangani oleh Unit eselon 1 terkait
 - c. Pengaduan yang bukan mejadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani
3. Menjawab pengaduan masyarakat yang alamatnya jelas, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat pengaduan diterima dan ditembuskan kepada Sekretariat Dumasdu pada Itjen Kemenkes;
4. Meneruskan pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani;
5. Melakukan klarifikasi/penelitian pengaduan yang substansinya logis tetapi datanya tidak lengkap sesuai pedoman guna mendapatkan data yang relevan dan memadai guna menentukan indikasi permasalahan dan rekomendasi penanganan lebih lanjut. Hasil klarifikasi yang jelas indikasi penyimpangan dan dampak penyimpangannya dilakukan audit;
6. Melakukan ADTT/Audit Investigasi pada pengaduan yang logis dan didukung dengan data memadai serta indikasi penyimpangannya jelas dengan tujuan tertentu atau audit investigasi sesuai dengan pedoman yang berlaku;
7. Melaporkan atau menginformasikan tentang status penanganan pengaduan masyarakat setiap bulan dan triwulan (jika ada pengaduan) kepada Kepala BBTCLPP Yogyakarta yang selanjutnya dilaporkan kepada Sekretariat Ditjen P2P;
8. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil ADTT/Audit Investigasi bersama-sama dengan bidang APT LHP Itjen Kemenkes.

B. TUGAS SEBAGAI PENGELOLA SP4N LAPORI


1. Tugas admin Instansi yaitu melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
 - 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - 2) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - 3) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - 4) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - 5) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 6) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
 - 7) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;

- 8) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi;
 - 9) pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - 10) apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin instansi/organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
 - 11) pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
 - 12) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional.
 - 13) pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti.
 - 14) melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, call center, dsb, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
2. Tugas sebagai pejabat penghubung memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:
- 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
 - 2) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 3) memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi;
 - 4) merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;
 - 5) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi.

C. TUGAS SEBAGAI SEKRETARIS

1. Memantau harian aplikasi Dumas dan SP4N LAPOR!;
2. Melaporkan hasil pemantauan kepada pengelola Dumas dan Admin Instansi;
3. Mempersiapkan dan memediasi forum rapat/diskusi;
4. Melakukan rekapitulasi dan menyusun laporan bulanan;
5. Mengirimkan laporan rutin bulanan SP4N LAPOR! ke Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI;
6. Mengirimkan laporan Dumas dan SP4N LAPOR! kepada pihak terkait sesuai aturan yang berlaku.

Kepala BBTCLPP Yogyakarta,



Dr. dr. Irene, M.K.M.
NIP 197206032002122008