



**KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN
NOMOR 16 TAHUN 2021

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN

SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dimana setiap kementerian/lembaga diminta mempunyai pengelola pengaduan pelayanan publik yang berfungsi untuk koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan tersebut dapat dilakukan dengan membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;

c. bahwa...

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

5. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 441);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN.

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri dari:

- A. Penanggung Jawab;
- B. Ketua;
- C. Sekretaris;
- D. Anggota; dan
- E. Admin.

KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan mempunyai tugas sebagai berikut:

A. Penanggung Jawab bertugas:

1. memberikan arahan kepada ketua pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
2. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; dan
3. memberikan laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan secara berkala kepada Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

B. Ketua bertugas:

1. memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
2. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
4. meneruskan pengaduan yang diterima kepada Admin Nasional Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) jika pengaduan tidak sesuai dengan kewenangannya; dan

5. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggung Jawab.

C. Sekretaris, bertugas:

1. memberikan pelayanan dan membantu pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
2. menyiapkan bahan perumusan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
3. menyiapkan...
3. menyiapkan bahan penyusunan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

D. Anggota, bertugas:

1. membantu ketua dan sekretaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
2. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua; dan
3. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.

E. Admin, bertugas:

1. menjawab sebagai respon awal pengaduan yang masuk;
2. meneruskan pengaduan masuk dari berbagai kanal pengaduan kepada pejabat yang berwenang menangani; dan
3. mengikuti tindak lanjut dari pengaduan yang sedang ditangani.

KEEMPAT:...

- KEEMPAT : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan dalam tugasnya bertanggung jawab kepada Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- KELIMA : Seluruh biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada DIPA Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 9 September 2021

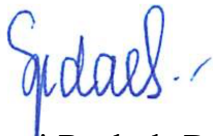
SEKRETARIS KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG
PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN,

ttd.

Y. B. SATYA SANANUGRAHA

Salinan sesuai dengan aslinya,

Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi,



Sorni Paskah Daeli

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN
NOMOR 16 TAHUN 2021
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG
PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN

- A. Penanggung Jawab : Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang
Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
- B. Ketua : Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi,
dan Komunikasi;
- C. Sekretaris : Danang A. Ichwan, Pranata Humas Ahli Madya;
- D. Anggota : 1. Kepala Biro Umum dan Sumber Daya
Manusia;
2. Kepala Biro Perencanaan dan Kerjasama;
3. Kepala Biro Sistem Informasi dan
Pengolahan Data;
4. Sekretaris Deputi Bidang Koordinasi
Peningkatan Kesejahteraan Sosial;
5. Sekretaris Deputi Bidang Koordinasi
Pemerataan Pembangunan Wilayah dan
Penanggulangan Bencana;

6. Sekretaris Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan;
7. Sekretaris Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Anak, Perempuan dan Pemuda;
8. Sekretaris Deputi Bidang Koordinasi Revolusi Mental, Pemajuan Kebudayaan dan Prestasi Olahraga;
9. Sekretaris Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Moderasi Beragama; dan
10. Kepala Bagian Tata Usaha Inspektorat.

F. Admin

: Tratama Helmi Supanji, Pengolah Data Laporan dan Pengaduan.

SEKRETARIS KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG
PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN,

ttd.

Y. B. SATYA SANANUGRAHA

Salinan sesuai dengan aslinya,

Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi,



Sorni Paskah Daeli