

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT
YOGYAKARTA

NOMOR: HK.02.03/B.X.2/736/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR!
PADA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT
YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- bahwa terdapat perubahan nomenklatur satuan kerja Balai Besar Teknik Kesehatan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Yogyakarta menjadi Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat (BB Labkesmas) Yogyakarta sesuai dengan PMK No.25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
 - bahwa telah dilakukan pelantikan Kepala BB Labkesmas Yogyakarta pada tanggal 11 Januari 2024 sesuai Kep.Men.Kes RI Nomor : KP.03.03/MENKES/4/2024 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Kementerian Kesehatan yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 10 Januari 2024;
 - 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;
 - bahwa Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menggiatkan system SP4N LAPOR! sebagai sistem pengaduan pelayanan publik secara online bagi masyarakat dan BB Labkesmas Yogyakarta telah terdaftar sebagai salah satu instansi pelayanan publik pada aplikasi tersebut;
 - bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud huruf a s.d. d di atas perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! di Lingkungan BB Labkesmas Yogyakarta;
 - bahwa berdasarkan rapat Struktural, Koordinator, dan Sub Koordinator pada tanggal 18 Januari 2023 dan rapat evaluasi SK pada tanggal 2 Januari 2024 ditetapkan nama - nama yang tercantum pada lampiran keputusan ini dinilai kompeten menjalankan tugas sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR!;

Mengingat.....

- 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 Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
 12. Permenkes Menteri Kesehatan No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan: KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR! PADA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA

KESATU.....

- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! pada BB Labkesmas Yogyakarta dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran satu keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! BB Labkesmas Yogyakarta sebagaimana dimaksud diktum kesatu melaksanakan tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran dua keputusan ini.
- KETIGA : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Kepala BBTCLPP Yogyakarta Nomor HK.02.03/1/566/2023 tanggal 30 Januari 2023 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 Yogyakarta
Pada tanggal 17 Februari 2024
KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA,



DARMAWALI HANDOKO

Lampiran 1 : Keputusan Kepala BB Labkesmas
Yogyakarta
Nomor : HK.02.03/B.X.2/736/2024
Tanggal : 17 Februari 2024

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR!
DI BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA

Penanggungjawab : dr. Darmawali Handoko, M.Epid.
Ketua Dumas/Pejabat Penghubung
SP4N LAPOR! : Sri Ningsih, S.ST., M.T.
Sekretaris : Andriyani, S.M.
Anggota pengelola Dumas : 1. Kristina Eri Faryanti, S.Si.
2. Indri Nurdyanti
Admin Instansi SP4N LAPOR! : 1. Tri Ardi Tahta
2. Zamiluni Hanif Primadhani

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 17 Februari 2024
KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA,



DARMAWALI HANDOKO

Lampiran 2 : Keputusan Kepala BB Labkesmas
Yogyakarta
Nomor : HK.02.03/B.X.2/736/2024
Tanggal : 17 Februari 2024

TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR!
DI BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA

A. TUGAS SEBAGAI PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

1. Menerima pengaduan dari masyarakat yang dikirimkan melalui:
 - SP4N LAPOR
 - Surat ke alamat Kantor BB Labkesmas Yogyakarta Jl. Imogiri Timur KM. 7,5 Grojogan, Wirokerten, Banguntapan, Bantul
 - Email ke info@bblabkesmasyogyakarta.go.id
 - Aplikasi Pengaduan Masyarakat di website dumas.bblabkesmasyogyakarta.go.id
 - Kotak Saran Pelanggan
2. Menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Melakukan pencatatan/rekapitulasi data penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan status penanganan, jenis pengaduan dan sumber pengaduan serta laporan penanganan pengaduan masyarakat yang memuat informasi tentang nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pelapor dan terlapor, inti pengaduan serta status tindak lanjut;
4. 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 menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani
5. Menjawab pengaduan masyarakat yang alamatnya jelas, segera dijawab secara tertulis dalam waktu < 3 (tiga) hari kerja sejak surat pengaduan diterima;
6. Meneruskan pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani;
7. 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;
8. 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;
9. Melaporkan atau menginformasikan tentang status penanganan pengaduan masyarakat setiap triwulan kepada Kepala BB Labkesmas Yogyakarta yang selanjutnya dilaporkan kepada Sekretariat Itjen Kemenkes;
10. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil ADTT/Audit Investigasi bersama-sama dengan bidang APT LHP Itjen Kemenkes (jika ada).

B. TUGAS.....

B. TUGAS SEBAGAI PENGELOLA SP4N LAPOR!

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 penghung atau tidak;
 - 7) Apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing – masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai 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, Administrasi/ 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 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.....

C. TUGAS 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 SP4N LAPOR! triwulan ke Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI.

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal 17 Februari 2024

KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA,



DARMAWALI HANDOKO