

KEPUTUSAN KEPALA
BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA
NOMOR: HK.02.03/B.X.2/1327/2025

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA
BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT 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 Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta telah terdaftar sebagai salah satu instansi pelayanan publik pada aplikasi tersebut;
 - c. bahwa dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dan SP4N LAPOR! diperlukan pegawai yang dinilai kompeten menjalankan tugas sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR!;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a, b dan c di atas, perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 1999 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang - Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat.

- Memperhatikan :
1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor KP.01.05/MENKES/1284/2024 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Pimpinan Pratama di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
 2. Keputusan Kepala Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Nomor: HK.02.03/B.X.2/736/2024 tanggal 31 Januari 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR! BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA
- KESATU : Susunan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta memiliki tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul dari keputusan ini dibebankan pada DIPA Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Kepala Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta Nomor: HK.02.03/B.X.2/736/2024 tanggal 31 Januari 2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR! Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta dinyatakan sudah tidak berlaku lagi.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 31 Januari 2025
KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA,



MUHAMMAD BUDI HIDAYAT

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA NOMOR HK.02.03/B.X.2/1327/2025 TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR! BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA

Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR!
Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta

No.	Nama/NIP	Jabatan	Jabatan dalam Keputusan ini
1.	dr. Muhammad Budi Hidayat, M.Kes NIP. 197110032005011002	Kepala Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta	Penanggung jawab
2.	Imam Wahjoedi, SKM, MPH NIP. 197205231997031003	Epidemiolog Kesehatan Ahli Madya	Ketua Dumas/Pejabat Penghubung SP4N LAPOR!
3.	Ita Latiana Damayanti NIP. 199503252019022002	Sanitarian Terampil	Sekretaris
4.	Kristina Eri Faryanti, S.Si NIP. 196908201992032001	Pranata Laboratorium Kesehatan Ahli Madya	Anggota pengelola Dumas
5.	Mieng Nova Sutopo, SKM, M.Kes NIP. 196911101993031005	Epidemiolog Kesehatan Ahli	Anggota pengelola Dumas
6.	Sukoso, S.ST,M.Sc NIP. 196904121993031002	Sanitarian Ahli Madya	Anggota pengelola Dumas
7.	Sri Ningsih, S.ST, M.T NIP. 197701102001122002	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli / Analis Hubungan Masyarakat	Anggota pengelola Dumas
8.	Tri Ardi Tahta NIP. 199105082024211014	Arsiparis Terampil	Admin Instansi SP4N LAPOR!
9.	Zamiluni Hanif Primadhani NIP. 199111232022032001	Pranata Laboratorium Kesehatan Terampil	Admin Instansi SP4N LAPOR!

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 31 Januari 2025
KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA,



MUHAMMAD BUDI HIDAYAT

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BALAI
BESAR LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT YOGYAKARTA NOMOR
HK.02.03/B.X.2/1327/2025 TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN
MASYARAKAT DAN SP4N LAPOR! BALAI
BESAR LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT YOGYAKARTA

Uraian Tugas Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan SP4N LAPOR!

Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Yogyakarta

A. 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.

B. PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

1. Menerima pengaduan dari masyarakat yang dikirimkan melalui:
 - a. SP4N LAPOR
 - b. Surat ke alamat Kantor BB Labkesmas Yogyakarta Jl. Imogiri Timur KM. 7,5 Grojogan, Wirokerten, Banguntapan, Bantul
 - c. Email ke info@bblabkesmasyogyakarta.go.id
 - d. Aplikasi Pengaduan Masyarakat melalui halaman website dumas.bblabkesmasyogyakarta.go.id
 - e. 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 diadakan
 - 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
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).

C. PENGELOLA SP4N LAPOR!

1. Admin Instansi

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 SP4NLAPOR! Untuk ditindaklanjuti;
- 14) Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, call center, dsb, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

2. 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 kewenang

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal 31 Januari 2025

KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT YOGYAKARTA,



MUHAMMAD BUDI HIDAYAT