



**SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL**

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL
NOMOR **51** TAHUN 2021

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang . . .

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
8. 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);
9. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 80 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : TIM KOORDINASI PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL.

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional terdiri dari Pembina, Penanggung Jawab/Ketua, Anggota, dan Pejabat Penghubung dengan susunan Keanggotaan

adalah . . .

adalah sebagaimana tersebut dalam lampiran yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KETIGA

: Pembina mempunyai tugas:

- a. Berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai; dan
- b. Memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

Penanggung Jawab/Ketua mempunyai tugas:

- a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. Memimpin, mengoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi dan penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

Anggota mempunyai tugas:

- a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Merencanakan, menyinkronkan, mengonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pelaksanaan informasi pengaduan kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab; dan
- e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

Pejabat Penghubung mempunyai tugas:

- a. Menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan

d. Memberikan . . .

d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KEEMPAT : Masa kerja Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional sebagaimana dimaksud diktum KESATU terhitung sejak tanggal ditetapkannya Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional ini sampai dengan adanya perubahan.

KELIMA : Biaya yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan keputusan ini, dibebankan pada anggaran Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional ini mulai berlaku, maka Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 153 Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di J a k a r t a
Pada tanggal 29 Maret 2021



SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL,

HARJO SUSMORO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN
KETAHANAN NASIONAL
NOMOR **51** TAHUN 2021
TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
(SP4N) SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN
KETAHANAN NASIONAL

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL**

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Laksdya TNI Dr. Ir. Harjo Susmoro, S.Sos., S.H., M.H.	Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional	Pembina
2.	Brigjen TNI Drs. Haris Sarjana, M.M., M.Tr. (Han)	Kepala Biro Persidangan, Sistem Informasi dan Pengawasan Internal	Penanggung Jawab/Ketua
3.	Kolonel Laut (P) Imam Hidayat, S.E., M.M.	Kepala Bagian Sisfo, Biro PSP	Anggota
4.	Fauziah Nurunnajmi, S.E.	Analisis Hubungan Antar Lembaga	Pejabat Penghubung
5.	Galih Pamungkas Sabriarso, A.Md.	Pengelola Instalasi Teknologi Informasi	Pejabat Penghubung
6.	Riedjanti Restu Biandari, S.E.	Analisis Laporan Hasil Pengawasan	Pejabat Penghubung



SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL,

HARJO SUSMORO