SALINAN

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 27/HUK/2023
TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLA
APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan pengelolaan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi melalui aplikasi layanan aspirasi pengaduan *online* rakyat di lingkungan Kementerian Sosial serta untuk menindaklanjuti hasil evaluasi pengelolaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2021 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, perlu menetapkan tim koordinasi pengelola aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat;

b. bahwa Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 2/HUK/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di lingkungan Kementerian Sosial sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;

c. bahwa pejabat yang tercantum dalam Keputusan Menteri ini, memenuhi syarat untuk diangkat sebagai tim koordinasi pengelola aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat di lingkungan Kementerian Sosial;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Sosial tentang Tim Koordinasi Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di lingkungan Kementerian Sosial;

jdih.kemensos.go.id

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251);

2. 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);
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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
6. Peraturan Presiden Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 140);
10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pusat Kendali Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1267);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLA APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL.

jdih.kemensos.go.id

KESATU : Menetapkan tim koordinasi pengelola aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat dengan susunan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Tim koordinasi pengelola aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
a. pembina;
b. pengarah;
c. penanggung jawab;
d. administrator; dan
e. pejabat penghubung.

KETIGA : Pembina sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf a, mempunyai tugas:
a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Sosial yang meliputi organisasi tersedianya sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
b. memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Sosial.

KEEMPAT : Pengarah sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf b, mempunyai tugas memberikan pengarahan terhadap seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan rencana aksi di lingkungan Kementerian Sosial.

KELIMA : Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf c, mempunyai tugas:
a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
c. memimpin, mengoordinasikan, melakukan pemantauan, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

KEENAM : Administrator sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf d, mempunyai tugas:
a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lambat;
b. merencanakan, menyinkronisasikan, dan mengonfirmasi rencana program serta rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada pejabat penghubung dan masyarakat;
d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina, dan penanggung jawab; dan
e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab.

KETUJUH : Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA huruf e, mempunyai tugas:
a. menginformasikan pengaduan kepada pimpinan satuan kerja untuk ditindaklanjuti;

jdih.kemensos.go.id

b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara Pusat Kendali Kementerian Sosial yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
c. menjawab pengaduan pada satuan kerja masing-masing; dan
d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan satuan kerja dan administrator.

KEDELAPAN : Mekanisme kategorisasi jenis aduan dilaksanakan oleh Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam diktum KETUJUH, dilaksanakan dengan tahapan kategori:
a. laporan aduan yang bersifat tidak berkadar pengawasan, aspirasi, dan permohonan informasi, dikelola oleh akun pada Biro Hubungan Masyarakat;
b. laporan aduan yang bersifat tidak berkadar pengawasan dan permohonan informasi terkait Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation*, dikelola oleh akun pada Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial.
c. laporan aduan yang bersifat berkadar pengawasan, dikelola oleh akun pada Inspektorat Jenderal.
d. laporan aduan yang bersifat berkadar pengawasan di luar aduan penyelewengan jabatan dan berkaitan pada korupsi dikelola oleh akun pada Pusat Kendali Kementerian Sosial.

KESEMBILAN : Untuk memastikan keakuratan jenis laporan aduan bersifat aduan tidak berkadar pengawasan dan berkadar pengawasan sebagaimana diktum KEDELAPAN, mempunyai arti sebagai berikut:
a. laporan aduan yang bersifat tidak berkadar pengawasan merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
b. laporan aduan yang bersifat berkadar pengawasan merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

KESEPULUH : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Menteri Sosial ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Sekretariat Jenderal.

KESEBELAS : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 2/HUK/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelola Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

jdih.kemensos.go.id

KEDUA BELAS : Keputusan Menteri Sosial ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Februari 2023

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TRI RISMAHARINI

Salinan Keputusan Menteri ini disampaikan kepada:
1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. Para Pejabat Tinggi Madya di lingkungan Kementerian Sosial.
3. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

jdih.kemensos.go.id

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 27/HUK/2023
TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLA APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL

TIM KOORDINASI PENGELOLA APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL

NO.	NAMA JABATAN KEDINASAN	NAMA JABATAN KEGIATAN
1	Menteri Sosial	Pembina
2	Sekretaris Jenderal	Pengarah
3	Kepala Biro Hubungan Masyarakat	Penanggung Jawab
4	Pranata Humas pada Biro Hubungan Masyarakat	Administrator
5	Petugas Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Sosial pada Biro Hubungan Masyarakat	Pejabat Penghubung
6	Kepala Bagian Tata Usaha pada Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial	Pejabat Penghubung
7	Kepala Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat Inspektorat Jenderal	Pejabat Penghubung
8	Ketua Tim Pusat Kendali Kementerian Sosial	Pejabat Penghubung

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TRI RISMAHARINI

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. Kepala Biro Hukum

Evy Flamboyan Minanda
198102182006042002

jdih.kemensos.go.id