

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG

NOMOR : HK.02.03/C.X.5/1769/2025

TENTANG

TIM PENGELOLA

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)

DI LINGKUNGAN BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG

TAHUN 2025

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG

Menimbang : a. Bahwa Balai Kekarantinaan Kesehatan melaksanakan upaya pencegahan dan menangkal keluar atau masuknya penyakit dan/atau faktor risiko kesehatan masyarakat di wilayah kerja pelabuhan, bandar udara, dan pos lintas batas darat negara sehingga berinteraksi langsung kepada masyarakat;

b. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional, maka diperlukan layanan aspirasi dan pengaduan online yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;

c. Bahwa berdasarkan huruf a dan b perlu dibentuk Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

- 4250);
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-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5698, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5661);
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2023 Nomor I, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842);
 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 352);
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan;
 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG TENTANG TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI LINGKUNGAN BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG TAHUN 2025
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini;
- KEDUA : Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat secara langsung melalui tatap muka, maupun secara tidak langsung atau secara tertulis, media elektronik, call center, dan media cetak kepada pimpinan/pejabat di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung akan ditangani oleh tim pengelola yang di bentuk kepala Balai berdasarkan kewenangan masing-masing;
- KETIGA : Penanganan pengaduan layanan publik terpadu di lingkungan kementerian kesehatan harus dilakukan secara tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- KEEMPAT : Penanganan pengaduan layanan publik sebagaimana dimaksud di poin ketiga meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan lebih lanjut, pelaporan dan pengarsipan;
- KELIMA : Penanganan lebih lanjut sebagaimana dimaksud poin keempat dapat berupa tanggapan secara langsung melalui klarifikasi atau

memberi jawaban, dan penyaluran/penerusan kepada tim terkait yang berwenang menangani;

- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung

Pada Tanggal : 3 April 2025

Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I
Bandung



Sedya Dwisangka

Kementerian Kesehatan

Direktorat Jenderal

Penanggulangan Penyakit

Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung

• Jalan Cikapayang No.5
Bandung 40116

• (022) 4219305

• <https://www.balaikarkesbandung.kemkes.go.id>

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG

NOMOR : HK.02.03/C.X.5/1769/2025

TANGGAL : 03 April 2025

**TENTANG : TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) TAHUN 2025**

**TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL (SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)
DI LINGKUNGAN BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG
TAHUN 2025**

No	Nama/NIP	Jabatan	Jabatan dalam Keputusan ini
1	dr. Sedya Dwisangka, M.Epid. NIP. 196901042002121003	Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung	Pengarah / Pembina
2	Mohamad Dahlan Fazhry NIP. 199404082022031001	Pranata Komputer Terampil (JFT)	Admin
3	Ayu Retno Setyowati NIP. 199203042022032006	Epidemiolog Kesehatan Terampil (JFT)	Admin

Ditetapkan di : Bandung

Pada Tanggal : 3 April 2025

Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I
Bandung



Sedya Dwisangka