



KEMENTERIAN INVESTASI /
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI INVESTASI/KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NOMOR 78 TAHUN 2024

TENTANG

**TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (SP4N)-
LAPOR! KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI INVESTASI/KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N)-LAPOR! Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional; dan
12. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI INVESTASI/KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL TENTANG TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (SP4N)-LAPOR! KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL.

KESATU : Mengangkat pegawai yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini sebagai Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N)-LAPOR! di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

A. Pembina

1. menjamin terselenggaranya pengelolaan dan koordinasi (SP4N)-LAPOR! di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; dan
2. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan dan koordinasi SP4N-LAPOR! Di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.

B. Penanggung Jawab:

1. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. melakukan evaluasi kinerja pengelolaan pengaduan; dan;
3. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

C. Admin/Pengelola Pengaduan:

1. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
2. menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung pada setiap unit kerja;
3. melakukan pemantauan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan oleh Pejabat Penghubung di unit kerja;
4. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
5. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali

apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya.

D. Pejabat Penghubung:

1. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara pelayanan terkait tindak lanjut pengaduan;
2. menjawab pengaduan pada Laman LAPOR; dan
3. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan unit kerja terkait/Satuan Kerja atas tindak lanjut penanganan pengaduan pada Laman LAPOR!.

Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan kegiatan Tim ini dibebankan kepada anggaran Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal Tahun Anggaran berjalan.

KETIGA : Keputusan Menteri Investasi/Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Menteri Investasi/Kepala Badan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

KEEMPAT : SALINAN Keputusan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal ini disampaikan kepada:

1. Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal;
2. Yang bersangkutan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 07 Februari 2024

a.n. MENTERI INVESTASI
/KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
SEKRETARIS KEMENTERIAN/SEKRETARIS UTAMA



Ikmal Lukman

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI INVESTASI/KEPALA
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
NOMOR 78 TAHUN 2024
TENTANG TIM KOORDINASI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
(SP4N)-LAPOR! DI KEMENTERIAN
INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN
MODAL

**DAFTAR PEGAWAI DALAM TIM KOORDINASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (SP4N)-LAPOR!
DI KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN**

MODAL. PENANGGUNG JAWAB:

No	PENANGGUNG JAWAB	JABATAN DALAM TIM
1	Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama	Pembina
2	Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal	Pembina
3	Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal	Pembina
4	Deputi Bidang Promosi Penanaman Modal	Pembina
5	Deputi Bidang Kerjasama Penanaman Modal	Pembina
6	Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Pembina
7	Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	Pembina
8	Deputi Bidang Bidang Hilirisasi Investasi Strategis	Pembina
9	Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal	Pembina
10	Inspektur	Penanggung Jawab

ADMIN/PENGELOLA PENGADUAN:

No	Admin/ Pengelola Pengaduan	Jabatan	Email
1	Aris Widiyanto	Auditor Madya	aris.widiyanto@bkpm.go.id
2	Asih Dewi Zainab	Auditor Muda	asih.dewi@bkpm.go.id
3	Achmed Javier Herzain	Auditor Terampil	achmed.javier@bkpm.go.id
4	Ruth Febrina Silitonga Sirait	Pengadministrasi dan Pengarsip Dokumen Audit	ruth.febrina@bkpm.go.id

PEJABAT PENGHUBUNG:

No	Unit	Pejabat Penghubung	Email
1	Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama	Daniel Anggie Dwi Criswanto	daniel.anggie@bkpm.go.id
2	Kedeputian Bidang Perencanaan Penanaman Modal	Karina Setyowati	karina.setyowati@bkpm.go.id
		Melanton Hendra Siregar	hendra.melanton@bkpm.go.id
3	Kedeputian Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal	Yeni Herawati	yeni.herawati@bkpm.go.id
		Ari Mastalia	ari.mastalia@bkpm.go.id
		Irvan Kaisar Renaldi	irvan.kaisar@bkpm.go.id
4	Kedeputian Bidang Promosi Penanaman Modal	Andhika Cakra Trismaputra	dhikact@bkpm.go.id
		Rifki Hansen Sunaspi	rifki.hansen@bkpm.go.id
5	Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Siti Maesaroh	siti.maesaroh@bkpm.go.id
		Roslita Pulungan	roslita.pulungan@bkpm.go.id
		Dony M. Arifin	dony@bkpm.go.id
		Bonar Partungkoan Simanjuntak	bonar.simanjuntak@bkpm.go.id
		Randi Rivadianza	randi.rivadianza@bkpm.go.id
		Risna Jayanti	risna.jayanti@bkpm.go.id
		Lestari Amirullah	lestari.amirullah@bkpm.go.id
		Muhammad Afif Nugraha	muhammad.afif@bkpm.go.id
Yoga Baskoro Adi	yoga.baskoro@bkpm.go.id		
6	Kedeputian Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	Abey Bahder Jamal	abey@bkpm.go.id
		Andika Budi Pratama	andikabudi@bkpm.go.id
7	Kedeputian Bidang Kerjasama Penanaman Modal	Febrian Dneuilly	dneuilly@bkpm.go.id
		Debby Julia Abygael	debby.julia@bkpm.go.id
8	Kedeputian Bidang Hilirisasi Investasi Strategis	Arief Fardimal	arief.fardimal@bkpm.go.id
		Moorman Amanda	moorman@bkpm.go.id
9	Kedeputian Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal	Yuyun Kusmiarsih	yuyun.kusmiarsih@bkpm.go.id
		Tri Kusuma Wardhani	tri.kusuma@bkpm.go.id

a.n. MENTERI INVESTASI/KEPALA BADAN KOORDINASI
PENANAMAN MODAL
SEKRETARIS KEMENTERIAN/SEKRETARIS UTAMA,



IKMAL LUKMAN