

**KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 41 TAHUN 2025**

TENTANG

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**SEKRETARIS KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi yang cepat, tuntas, dan terkoordinasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- 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 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 66);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);

6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI.

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pembina

- a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan

b. memberikan pembinaan dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

2. Pengawas

Melakukan pemantauan dan pengawasan dalam pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

3. Penanggungjawab

Memastikan pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi berjalan secara cepat, tuntas, dan terkoordinasi di lingkungan unit kerjanya.

4. Ketua Tim dan Wakil Ketua

a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung dalam pengelolaan pengaduan dan Pelayanan Informasi di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

b. Melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan dan Pelayanan Informasi di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara triwulan.

5. Pejabat Penghubung

a. Menindaklanjuti dan memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-Lapor dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) kategori pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
 - 2) kategori pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.
- b. Memberikan data dan/atau materi yang berkaitan dengan pelayanan informasi yang masuk melalui aplikasi e-PPID dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Menyampaikan laporan atas pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi kepada Penanggung Jawab dan Ketua Tim pada tiap bulan.

KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Kementerian ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 10 September 2025

SEKRETARIS KEMENTERIAN

PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

DAN REFORMASI BIROKRASI

REPUBLIK INDONESIA,



RENI SUZANA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 41 TAHUN 2025
TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PELAYANAN INFORMASI DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Pembina :

No	Nama	Jabatan	Satuan Kerja
1.	Reni Suzana	Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Pengawas:

No	Nama	Jabatan	Satuan Kerja
1.	Dadan Kusnindar	Inspektur Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Penanggung Jawab :

No	Nama	Jabatan	Satuan Kerja
1.	Mohammad Averrouce	Plt. Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
2.	Ario Wiriandhi	Kepala Biro Umum dan Keuangan	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
3.	Sri Rejeki Nawangsasih	Plt. Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
4.	Ronald Andrea Annas	Plt. Kepala Biro Manajemen dan Kerja Sama	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
5.	Perwita Sari	Kepala Biro Data dan Teknologi Informasi	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
6.	Nurhasni	Sekretaris Deputy Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan	Kedeputian Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan
7.	Erni Herawati	Sekretaris Deputy Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	Kedeputian Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana

No	Nama	Jabatan	Satuan Kerja
8.	Akik Dwi Suharto Rudolfus	Sekretaris Deputi Bidang Pelayanan Publik	Kedeputian Bidang Pelayanan Publik
9.	Diah Faras	Sekretaris Deputi Bidang Sumber Daya Manusia dan Aparatur	Kedeputian Bidang Sumber Daya Manusia dan Aparatur
10.	Aan Syaiful Ambia	Sekretaris Deputi Bidang Transformasi Digital Pemerintah	Kedeputian Bidang Transformasi Digital Pemerintah

Ketua Tim dan Wakil Ketua

No	Nama	Jabatan	Satuan Kerja
1.	Elfansuri	Analisis Kebijakan Ahli Madya	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
2	Helena Fatma Saragih Sitio	Analisis Kebijakan Ahli Madya	

Pejabat Penghubung

No	Nama	Jabatan	Satuan Kerja
1.	Rangga Wisena Prayudha Yudistira	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	Sekretariat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
2.	Nadya Fitriyani	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	
3.	Muhammad Rizal Laksana.S.H	Analisis Hukum Ahli Pertama	

4.	Muhammad Elfan Budi Nugroho	Auditor Ahli Pertama	
5.	Yacinta Stefila Paramawati	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	
6.	Juan Marcel	Pengelola Kegiatan dan Anggaran	
7.	Rino Wahyu Bayu	Arsiparis Ahli Pertama	
8.	Nurbayu	Pranata Komputer Ahli Pertama	
9.	Dianita Evo Nila Sari	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Muda	Kedeputian Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan
10.	Qonita Silmi Fasya	Pengolah Data dan Informasi	
11.	M. Nugroho Firdaus	Perencana Ahli Pertama	Kedeputian Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana
12.	Eka Bella Kirana	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	
13.	Yuvieda Meita Hendiana	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Madya	Kedeputian Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur
14.	Clara Mutia Yoka	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	
15.	Jati Seputro	Perencana Ahli Pertama	
16.	Cindyana Aldrifisia	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	
17.	Eva Intan Nurwendah	Analisis Kebijakan Ahli Muda	
18.	Astri Putri Herrera	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	
19.	Naufal Luthfi	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	
20.	Ari Noviar	Analisis Kebijakan Ahli Muda	

21.	Raria Meliala	Analisis Kebijakan Ahli Muda	
22.	Gustiani Mandasari	Perencana Ahli Pertama	
23.	Nadila Fatimah Azzahra Latif	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	
24.	Thary Dwi Putri	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	
25.	Shellatika Islamiyati	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	
26.	Afifah Pribadi	Arsiparis Ahli Pertama	Kedeputian Bidang Pelayanan Publik
27.	Asy Syaffa Nada	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	
28.	Nadia Citra Utami	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	Kedeputian Bidang Transformasi Digital Pemerintah
29.	Nurlela Kodriah	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	

SEKRETARIS KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,



RENI SUZANA