

KEPUTUSAN INSPEKTUR JENDERAL
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
NOMOR 102 TAHUN 2025
TENTANG
TIM PENGELOLA DAN PEMANTAUAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SP4N-LAPOR!
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN,

Menimbang : a. bahwa dalam upaya mewujudkan pengelolaan, pengaduan publik yang berbasis pada prinsip profesional, akuntabel, sinergi, transparan, dan inovatif, serta menciptakan ruang publik untuk berperan aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perindustrian, maka perlu mengelola dan menindaklanjuti setiap laporan pengaduan pelayanan publik yang masuk melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Perindustrian;

b. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Perindustrian sebagaimana disebut pada huruf a, perlu melibatkan peran serta aktif masyarakat dan memperhatikan kondisi kebutuhan organisasi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Jenderal tentang Tim Pengelola dan Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Perindustrian Tahun 2025.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 20/M-IND/PER/2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
6. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;
7. Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 29/M-IND/PER/6/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
8. Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Perindustrian Nomor 127/IJ-IND/PER/10/2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Perindustrian.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN TENTANG TIM PENGELOLA DAN PEMANTAUAN TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SP4N-LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN TAHUN 2025.

KESATU : Membentuk Tim Pengelola dan Pemantauan Tindak lanjut Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian Perindustrian Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Jenderal ini;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU memiliki tugas sebagai berikut:

1. Pengelola

- a. Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal terkait penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perindustrian;
- b. Menginventarisasi data, informasi dan pengaduan pelayanan publik, untuk dikoordinasikan dan dilaporkan kepada Pejabat atau Pegawai yang bersangkutan;
- c. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan kerahasiaan isi dari pengaduan pelayanan publik yang masuk melalui SP4N-LAPOR!;
- d. Melakukan inventarisasi dan klasifikasi pengaduan pelayanan publik;
- e. Melakukan distribusi pengaduan pelayanan publik kepada lingkup Inspektorat Jenderal dan Satuan Kerja yang berkaitan;
- f. Melakukan verifikasi dokumen pengaduan pelayanan publik;
- g. Melakukan koordinasi dengan Tim Pemantauan Tindak Lanjut terkait verifikasi yang membutuhkan analisa dalam mengklasifikasi pengaduan pelayanan publik;
- h. Melaporkan capaian kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkala.

2. Pemantauan Tindak Lanjut

- a. Melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Satuan Kerja sesuai dengan cakupan tugas dari masing-masing Inspektorat;
- b. Melakukan penyelesaian tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan publik di lingkup Inspektorat Jenderal yang masuk melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Perindustrian;

- c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja penyelenggaraan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- d. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Inspektur Jenderal secara berkala.

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertanggung jawab dan melaporkan tugasnya kepada Inspektur Jenderal secara tahunan dan sewaktu-waktu apabila diperlukan;

KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU melaksanakan tugasnya terhitung sejak ditetapkan Keputusan Inspektur Jenderal ini sampai dengan perubahan selanjutnya;

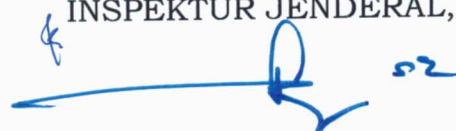
KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkan Keputusan ini dibebankan pada DIPA Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian Tahun Anggaran 2025 Nomor SP DIPA-019.06.1.247885/2025 tanggal 2 Desember 2024.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 1 Juli 2025

INSPEKTUR JENDERAL, 



M. RUM

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Menteri Perindustrian;
2. Sekretaris Jenderal;
3. Kepala Biro Hukum;
4. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR JENDERAL
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
NOMOR 102 TAHUN 2025
TENTANG
TIM PENGELOLA DAN PEMANTAUAN TINDAK
LANJUT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI SP4N-LAPOR! DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN TAHUN 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA DAN PEMANTAUAN
TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SP4N-LAPOR!
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

Tim Pengelola dan Pemantauan Tindak Lanjut

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Pengarah | : M. Rum |
| 2. Penanggung jawab | : Diki Budiman |
| 3. Ketua | : Hariadi Amri |
| 4. Anggota | : 1. Arantxa Tiar;
2. Ayu Budiarti;
3. Aditya Gamma Mesakh;
4. Sumaryono;
5. Mochammad Iqbal Ardi W;
6. Ira Sukmayanti |

INSPEKTUR JENDERAL, 

M. RUM