



**PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN**

**KEPUTUSAN**

**KEPALA PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN**

**NOMOR       TAHUN 2022**

**TENTANG**

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRASI  
PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
PADA PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN TAHUN**

**KEPALA PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN,**

Menimbang       : a. Dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN) pada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

- b. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN) pada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
  2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
  5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
  7. Peraturan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Organisasi dan

Tata Kerja Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi  
Keuangan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRASI PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN TAHUN

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN) pada Pusat Pelaporan dan Analalisis Transaksi Keuangan yang disingkat PPATK  
Sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPAN) pada PPATK sesuai dengan Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

A. Pembina

- Pembina berkewajiban menjami terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan PPATK yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.
- Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan public di lingkungan PPATK

B. Penanggungjawab/Ketua

- Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Unit Kerjanya berdasarkan indicator dan target yang telah ditetapkan;
- Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

#### C. Anggota

- Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indicator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- Merencanakan, mensinkronisasikan, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- Melaksanakan pelayanan informasi pengaduan masyarakat;
- Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
- Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

#### D. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin

- Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR! SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti

- Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan kepada Unit Kerja terkait berdasarkan kategori pengaduan
- Melakukan pemantauan atas tindaklanjut dan penyelesaian pengaduan pada Unit Kerja terkait;
- Melakukan evaluasi pengelola pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang terima, penyebab pengaduan serta penyelesaian pengaduan;
- Menyalurkan pengaduan kepada koordinasi pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR! SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya

#### E. Pejabat Penghubung

- Menginformasikan pengaduan kepada Penanggungjawab atau Pimpinan Unit Kerja untuk ditindaklanjuti
- Berkoordinasi dengan unit kerja terkait yang ditujukan pengaduan
- Menjawab pengaduan pada unit kerja
- Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Pembina/ Penanggung Jawab

KETIGA : Biaya yang ditimbulkan atas ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada DIPA PPATK

KEEMPAT : Keputusan Kepala PPATK ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Jika dikemudian hari terdapat perubahan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal .....

KEPALA PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI  
KEUANGAN,

Ivan Yustiavandana

**SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada :**

1. Deputi Bidang Pencegahan;
2. Deputi Bidang Pemberantasan;
3. Sekretaris Utama;
4. Pejabat Pembuat Komitmen pada Pusat Pelaporan dan Analisis  
Transaksi Keuangan;
5. Bendahara Pengeluaran pada Pusat Pelaporan dan Analisis  
Transaksi Keuangan;
- : 6. Yang bersangkutan

:

Ketigabelas

Keempatbelas

:

kelimabelas :

:

:



:

:

:

:

:

