

## **PENGUMUMAN RESMI: Informasi Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan (Feedback and Grievance Mechanism) untuk Indonesia Health Systems Strengthening Project (SIHREN, SOPHI, InPULS)**

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan implementasi proyek *Indonesia Health Systems Strengthening Project* (SIHREN, SOPHI, InPULS), Kementerian Kesehatan dengan ini mengumumkan bahwa kami membuka jalur resmi untuk penanganan keluhan terkait proyek. Hal ini juga sejalan dengan dengan pengelolaan keluhan publik yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 13/2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Kami berkomitmen untuk mendengarkan setiap masukan dan keluhan yang Anda sampaikan guna meningkatkan kinerja dan hasil proyek ini.

Kategorisasi pengaduan dan keluhan yang dapat disampaikan antara lain kejadian terkait:

1. Keluhan dan pengaduan terkait proyek
2. Keluhan dan pengaduan terkait Kekerasan berbasis gender/Kekerasan Seksual/Pelecehan Seksual
3. Keluhan dan pengaduan terkait ketenagakerjaan
4. Korupsi
5. Penyalahgunaan Aset/Wewenang
6. Tindakan yang menyimpang
7. Pelanggaran etika/perbuatan tidak etis

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dan keluhan melalui

- 1) Website Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR):  
<https://www.lapor.go.id/>
- 2) Telepon *Call Center* Kemenkes : 1500-567
- 3) SMS *Call Center* Kemenkes : 0812-8156-2620
- 4) Email *Call Center* Kemenkes : [kontak@kemkes.go.id](mailto:kontak@kemkes.go.id)
- 5) Website *Whistleblower System* : <https://wbs.kemkes.go.id/>

Kami siap menerima dan menanggapi setiap keluhan Saudara dengan cepat dan profesional. Kementerian Kesehatan akan memastikan bahwa setiap keluhan yang masuk ditangani dengan serius dan ditindaklanjuti dengan tindakan yang tepat.

Kami sangat menghargai partisipasi dan kontribusi Saudara dalam menyukseskan proyek *Indonesia Health Systems Strengthening Project* (SIHREN, SOPHI, InPULS). Bersama-sama, kita dapat mencapai hasil yang lebih baik dan menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk kita semua.

### **Perlindungan Pelapor**

Kementerian Kesehatan menjamin kerahasiaan pelapor yang menyampaikan pengaduan dan keluhan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Hormat kami,

**Kementerian Kesehatan**