



**MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 133 TAHUN 2024

TENTANG

TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi telah dibentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;
 - b. bahwa untuk melakukan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di lingkungan Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, perlu di bentuk Tim Pengelola;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan ...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

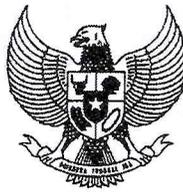
3. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 15);
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 536);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TENTANG TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK.

KESATU : Membentuk dan menetapkan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang selanjutnya disebut Tim Pengelola SP4N-LAPOR! Kemen PPPA sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA ...

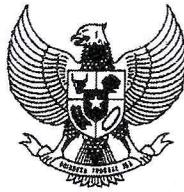


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- KEDUA : Tim Pengelola SP4N-LAPOR! Kemen PPPA sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU terdiri atas:
- Pembina;
 - Penanggung Jawab;
 - Ketua;
 - Sekretaris
 - Admin Instansi; dan
 - Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan.
- KETIGA : Pembina sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf a, mempunyai tugas memberikan arahan dalam pelaksanaan dan pengendalian SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- KEEMPAT : Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf b, mempunyai tugas:
- bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
 - melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di lingkup Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - memberikan laporan pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak secara berkala kepada Pembina.
- KELIMA : Ketua sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf c, mempunyai tugas:
- memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!; dan
 - melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!.

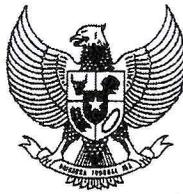
KEENAM ...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- KEENAM : Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf d, mempunyai tugas:
- a. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!; dan
 - b. melaporkan tugas penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! kepada Ketua.
- KETUJUH : Admin Instansi sebagaimana diktum KEDUA huruf c, mempunyai tugas:
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diterima dari masyarakat dan/atau Admin Pusat melalui SP4N-LAPOR!;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Kedeputan, Biro, dan Inspektorat di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada Kedeputan, Biro, dan Inspektorat lingkup Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
 - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 - e. menyalurkan pengaduan kepada Admin Pusat SP4N-LAPOR! untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
- KEDELAPAN : Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan sebagaimana diktum KEDUA huruf d, mempunyai tugas:
- a. melakukan koordinasi dengan Admin Instansi terkait tindak lanjut pengelolaan pengaduan yang ditujukan kepada unit kerja terkait;
 - b. melakukan koordinasi dengan unit kerja dan/atau satuan kerja terkait untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lambat;
 - c. merencanakan, mensinkronisasi, dan mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!;
 - d. memberikan ...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

- d. memberikan informasi penanganan pengaduan secara berkala meliputi jumlah, jenis pengaduan yang diterima, dan penyebab pengaduan;
- e. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Admin Instansi; dan
- f. melaksanakan tugas terkait tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! yang diberikan oleh Admin Instansi.

KESEMBILAN : Pendanaan yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Sekretaris Kementerian PPPA.

KESEPULUH : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 38 Tahun 2021 tentang tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KESEBELAS : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Juli 2024

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI



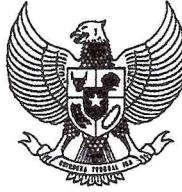
MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 133 TAHUN 2024
TENTANG
TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

TIM PENGELOLA SP4N-LAPORI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

NO	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1.	I Gusti Ayu Bintang Darmawati	Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pembina
2.	Titi Eko Rahayu	Sekretaris Kementerian	Penanggung Jawab
3.	Margareth Robin Korwa	Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat	Ketua
4.	Murdiany Riniartha	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Madya pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat	Sekretaris
5.	Benedicta Anjaniasti	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat	Admin Instansi
6.	Chairunisa Wini Larasdewanti	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat	Admin Instansi
7.	Anggun Tri Kusumawati	Kepala Subbagian Tata Usaha dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan pada Inspektorat	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan

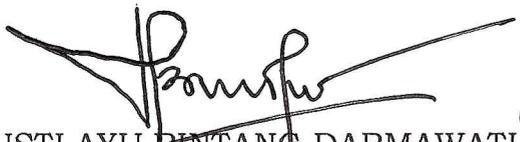


MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

8.	Esti Hartati	Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Muda pada Sekretariat Deputi Bidang Kesetaraan Gender	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan
9.	Andika Bagas Satria	Pranata Laporan Keuangan pada Sekretariat Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan
10.	Ferdy Ferdiansyah	Analisis Anggaran Ahli Madya pada Sekretariat Deputi Bidang Pemenuhan Hak Anak	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan
11.	Azam Andalis	Penata Kelola Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak pada Asisten Deputi Pelayanan Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan
12.	Siti Syarifah Hanum	Analisis Anggaran Ahli Muda pada Biro Perencanaan dan Keuangan	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan
13.	Rafi Sukran	Pranata Komputer Ahli Pertama pada Biro Data dan Informasi	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan
14.	Novalia Fajri	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum	Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,


I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI