



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA  
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

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

- Menimbang : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 133);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

4. Peraturan ...





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di lingkup Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- d. memberikan laporan pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan dan aplikasi LAPOR! di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak secara berkala kepada Pembina.

KELIMA : Ketua sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas:

- a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan penanganan pengaduan dan aplikasi LAPOR!; dan
- b. melaksanakan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan Penanganan Pengaduan dan Aplikasi LAPOR!.

KEENAM : Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas:

- a. merumuskan mekanisme pengelolaan Penanganan Pengaduan dan Aplikasi LAPOR!;
- b. melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan penanganan pengaduan dan aplikasi LAPOR!;
- c. dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh pejabat fungsional dan/atau petugas pelayanan informasi;
- d. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Aplikasi LAPOR! dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- e. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Sekretariat Deputy, Biro, dan Inspektorat lingkup Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan kategori pengaduan;

f. melakukan ....





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- f. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada Sekretariat Deputy, Biro, dan Inspektorat lingkup Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- g. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- h. menyalurkan pengaduan kepada Koordinator Pengelolaan Pengaduan Nasional, Pengelola aplikasi LAPOR! dan SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

KETUJUH : Anggota sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas:

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lambat;
- b. merencanakan, mensinkronisasi, dan mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan Penanganan Pengaduan dan Aplikasi LAPOR!;
- c. memberikan informasi penanganan pengaduan secara berkala meliputi jumlah, jenis pengaduan yang diterima, dan penyebab pengaduan;
- d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua; dan
- e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.

KEDELAPAN : Pendanaan yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan Menteri ini bersumber dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun Anggaran 2021.

KESEMBILAN : ....





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

KESEMBILAN : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 2 Juni 2021

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI

A handwritten mark, possibly a signature or initials, consisting of a vertical line with a hook at the top and a small horizontal stroke at the bottom.





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

LAMPIRAN  
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

SUSUNAN KEANGGOTAAN

| NO  | JABATAN DALAM INSTANSI  | KEDUDUKAN DALAM TIM            |
|-----|---|--------------------------------|
| 1.  | Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak  | Pembina                        |
| 2.  | Sekretaris Kementerian  | Pengelola/<br>Penanggung Jawab |
| 3.  | Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat   | Ketua                          |
| 4.  | Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Madya pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat (Koordinator Bidang Hubungan Masyarakat) | Sekretaris                     |
| 5.  | Inspektur   | Anggota                        |
| 6.  | Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan  | Anggota                        |
| 7.  | Kepala Biro Data dan Informasi  | Anggota                        |
| 8.  | Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Umum  | Anggota                        |
| 9.  | Sekretaris Deputi Bidang Kesetaraan Gender  | Anggota                        |
| 10. | Sekretaris Deputi Bidang Perlindungan Hak Perempuan   | Anggota                        |
| 11. | Sekretaris Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak   | Anggota                        |
| 12. | Sekretaris Deputi Bidang Pemenuhan Hak Anak   | Anggota                        |
| 13. | Sekretaris Deputi Bidang Partisipasi Masyarakat   | Anggota                        |
| 14. | Asisten Deputi Pelayanan Perempuan Korban Kekerasan   | Anggota                        |





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

| NO  | JABATAN DALAM INSTANSI  | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|-----|---|---------------------|
| 15. | Asisten Deputy Pelayanan Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus   | Anggota             |
| 16. | Analisis Anggaran Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender (Koordinator Bidang Perencanaan, Data, dan Pelaporan)                       | Anggota             |
| 17. | Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender (Koordinator Bidang Hukum, Kepegawaian, dan Umum)          | Anggota             |
| 18. | Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Hak Perempuan (Koordinator Bidang Hukum, Kepegawaian, dan Umum) | Anggota             |
| 19. | Analisis Anggaran Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Hak Perempuan (Koordinator Bidang Perencanaan, Data, dan Pelaporan)              | Anggota             |
| 20. | Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Khusus Anak (Koordinator Bidang Hukum, Kepegawaian, dan Umum)   | Anggota             |
| 21. | Analisis Anggaran Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Khusus Anak (Koordinator Bidang Perencanaan, Data, dan Pelaporan)                | Anggota             |
| 22. | Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Pemenuhan Hak Anak (Koordinator Bidang Hukum, Kepegawaian, dan Umum)         | Anggota             |
| 23. | Analisis Anggaran Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Pemenuhan Hak Anak (Koordinator Bidang Perencanaan, Data dan Pelaporan)                       | Anggota             |
| 24. | Analisis Anggaran Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Partisipasi Masyarakat (Koordinator Bidang Perencanaan, Data, dan Pelaporan)                  | Anggota             |
| 25. | Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang  | Anggota             |





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

| NO  | JABATAN DALAM INSTANSI  | KEDUDUKAN DALAM TIM             |
|-----|---|---------------------------------|
|     | Partisipasi Masyarakat (Koordinator Bidang Hukum, Kepegawaian, dan Umum)  |                                 |
| 26. | Analisis Anggaran Ahli Madya pada Biro Perencanaan dan Keuangan (Koordinator Bidang Perencanaan dan Anggaran)                       | Anggota                         |
| 27. | Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Madya pada Biro Perencanaan dan Keuangan (Koordinator Bidang Keuangan)                      | Anggota                         |
| 28. | Perencana Ahli Madya pada Biro Perencanaan dan Keuangan (Koordinator Bidang dan Evaluasi Kinerja)                                   | Anggota                         |
| 29. | Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Madya pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat (Koordinator Bidang Hukum)                | Anggota                         |
| 30. | Analisis Kebijakan Ahli Madya pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat (Koordinator Bidang Kerja Sama)                               | Anggota                         |
| 31. | Statistisi Ahli Madya pada Biro Data dan Informasi (Koordinator Bidang Data Anak termasuk Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus) | Anggota                         |
| 32. | Statistisi Ahli Madya pada Biro Data dan Informasi (Koordinator Bidang Data Gender dan Kekerasan Terhadap Perempuan)                | Anggota                         |
| 33. | Pranata Komputer Ahli Madya pada Biro Data dan Informasi (Koordinator Bidang Teknologi Informasi)                                   | Anggota                         |
| 34. | Analisis Kepegawaian Ahli Madya pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (Koordinator Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia)        | Anggota                         |
| 35. | Analisis Kepegawaian Ahli Madya pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (Koordinator Bidang Organisasi dan Tata Laksana)             | Anggota                         |
| 36. | Kepala Bagian Rumah Tangga dan Layanan Pengadaan Barang/Jasa pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum                                 | Anggota                         |
| 37. | Kepala Subbagian Tata Usaha dan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan pada Inspektorat   | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

| NO  | JABATAN DALAM INSTANSI   | KEDUDUKAN DALAM TIM             |
|-----|--|---------------------------------|
| 38. | Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Muda pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender                            | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 39. | Penyuluh Sosial Ahli Madya pada Asisten Deputy Pelayanan Perempuan Korban Kekerasan Deputy Bidang Perlindungan Hak Perempuan | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 40. | Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Muda pada Sekretariat Deputy Bidang Partisipasi Masyarakat                       | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 41. | Analisis Anggaran Ahli Muda pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Khusus Anak  | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 42. | Analisis Pemberdayaan Perempuan dan Anak Deputy Bidang Perlindungan Khusus Anak  | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 43. | Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Muda pada Sekretariat Deputy Bidang Pemenuhan Hak Anak                           | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 44. | Analisis Anggaran Ahli Muda pada Biro Perencanaan dan Keuangan   | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 45. | Pranata Komputer Ahli Pertama pada Biro Data dan Informasi   | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |
| 46. | Arsiparis Terampil pada Biro Sumber Daya Manusia dan Umum  | Anggota<br>(Pejabat Penghubung) |

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI

