



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

KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 91 TAHUN 2025  
TENTANG

TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL MENGGUNAKAN 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 telah dibentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat;
- b. bahwa untuk melakukan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, perlu dibentuk 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 Menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- Mengingat : 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 ...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
3. Peraturan Presiden Nomor 186 Tahun 2024 tentang Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 382);
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 132);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TENTANG TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MENGGUNAKAN APLIKASI 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 Menggunakan Aplikasi 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 tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola SP4N-LAPOR! Kemen PPPA sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU terdiri atas:

- a. Pembina;
- b. Penanggung Jawab;
- c. Ketua;
- d. Sekretaris;
- e. Admin Instansi; dan
- f. Pejabat Penghubung.

KETIGA : Pembina sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf a mempunyai tugas memberikan arahan dalam pelaksanaan dan pengendalian SP4N-LAPOR! Kemen PPPA.

KEEMPAT ...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- KEEMPAT : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf b mempunyai tugas:
- a. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! Kemen PPPA;
  - b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kemen PPPA berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
  - c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
  - d. memberikan laporan pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! Kemen PPPA secara berkala kepada Pembina.
- KELIMA : Ketua sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf c mempunyai tugas:
- a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! Kemen PPPA; dan
  - b. melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! Kemen PPPA.
- KEENAM : Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf d mempunyai tugas:
- a. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! Kemen PPPA; dan
  - b. melaporkan tugas penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! Kemen PPPA kepada Ketua.
- KETUJUH : Admin Instansi sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf e mempunyai tugas:
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diterima dari masyarakat dan/atau Admin Pusat melalui SP4N-LAPOR!;
  - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada kedeputian, biro, dan inspektorat di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan kategori pengaduan;
  - c. melakukan ...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada kedeputian, biro, dan inspektorat di lingkungan 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;
- e. menyalurkan pengaduan kepada Admin Pusat SP4N-LAPOR! untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya; dan
- f. menjaga kerahasiaan data pengaduan dan pelaporan.

KEDELAPAN : Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA huruf f 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, menyinkronisasi, dan mengonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!;
- d. memberikan informasi penanganan pengaduan secara berkala meliputi jumlah, jenis pengaduan yang diterima, dan penyebab pengaduan;
- e. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Admin Instansi;
- f. melaksanakan tugas terkait tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! yang diberikan oleh Admin Instansi; dan
- g. menjaga kerahasiaan data pengaduan dan pelaporan.

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

KESEPULUH ...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

KESEPULUH : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 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, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KESEBELAS : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Agustus 2025

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ARIFATUL CHOIRI FAUZI



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 91 TAHUN 2025  
TENTANG  
TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
MENGUNAKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI  
DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK

TIM PENGELOLA SP4N-LAPOR! KEMEN PPPA

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN DALAM INSTANSI</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
1.	Arifatul Choiri Fauzi	Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pembina I
2.	Veronica Tan	Wakil Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pembina II
3.	Titi Eko Rahayu	Sekretaris Kementerian	Penanggung Jawab I
4.	Patimasang	Staf Khusus Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Bidang Ekonomi Perempuan	Penanggung Jawab II
5.	Nurul Khakhimah	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Ketua
6.	Murdiany Riniartha	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Madya pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Sekretaris



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN DALAM INSTANSI</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
7.	Benedicta Anjaniasti	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Admin Instansi
8.	Chairunisa Wini Larasdewanti	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Admin Instansi
9.	Wahyu Rendi Kusbiantono	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	Admin Instansi
10.	Atjeu Janestri	Analisis Pengelola Keuangan APBN Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender	Pejabat Penghubung
11.	Achmadi	Analisis Anggaran Ahli Muda pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender	Pejabat Penghubung
12.	Fivi Diawati	Penata Kelola PPPA pada Asisten Deputy Penyediaan Layanan Perempuan Korban Kekerasan	Pejabat Penghubung
13.	Atwirlany Ritonga	Penyuluh Sosial Ahli Madya pada Asisten Deputy Penyediaan Layanan Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus	Pejabat Penghubung
14.	Ferdy Ferdiansyah	Analisis Anggaran Ahli Madya pada Sekretariat Deputy Pemenuhan Hak Anak	Pejabat Penghubung



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN DALAM INSTANSI</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
15.	Suci Novelyna Anansi	Analisis Sumber Daya Aparatur Ahli Pertama pada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Pejabat Penghubung
16.	Marlinah	Analisis Anggaran Ahli Muda pada Biro Sumber Perencanaan dan Keuangan	Pejabat Penghubung
17.	Rizqya Juwita	Penelaah Teknis Kebijakan pada Biro Hukum dan Kerja Sama	Pejabat Penghubung
18.	Ahmat Aris Heriyanto	Pranata Komputer Ahli Pertama pada Biro Data dan Informasi	Pejabat Penghubung
19.	Bayu Sulistyanto	Pengolah Data dan Informasi pada Inspektorat	Pejabat Penghubung

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ARIFATUL CHOIRI FAUZI