



KEPUTUSAN
SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 128 TAHUN 2020
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan pelayanan publik yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, perlu dibentuk Tim Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu ditetapkan Keputusan Sekretaris Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Pembentukan Tim Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat 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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan...



4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2022).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK.
- KESATU : Membentuk dan menetapkan Tim Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU terdiri atas Pengarah dan Pelaksana yang terdiri atas:
- a. Penanggung Jawab;
 - b. Ketua;
 - c. Wakil Ketua;
 - d. Sekretaris;
 - e. Koordinator Bidang Perencanaan dan Data;
 - f. Koordinator Bidang Umum dan Sumber Daya Manusia;
 - g. Koordinator Bidang Hukum dan Humas; dan
 - h. Anggota.
- KETIGA : Pengarah dan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas:
1. Pengarah
Memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
 2. Pelaksana
 - a. Penanggung Jawab
Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
 - b. Ketua...



b. Ketua

- 1) merencanakan, mengorganisasi, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan pelayanan publik;
- 2) menerima laporan pengaduan dari pengguna layanan;
- 3) menanggapi pengaduan pelayanan publik dari pengguna layanan;
- 4) menyampaikan laporan berkala kepada Sekretaris Kementerian; dan
- 5) bertanggung jawab atas penanganan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

c. Wakil Ketua

- 1) membantu Ketua dalam merencanakan, mengorganisasi, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan pelayanan publik;
- 2) membantu Ketua dalam menerima laporan pengaduan dari pengguna layanan;
- 3) membantu Ketua dalam penanganan pengaduan pelayanan publik dari pengguna layanan;
- 4) membantu Ketua dalam menyampaikan laporan berkala kepada Sekretaris Kementerian; dan
- 5) bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan penanganan pengaduan pelayanan publik.

d. Sekretaris

- 1) melakukan inventarisasi data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per semester;
- 2) menyiapkan rekapitulasi pengaduan pelayanan publik per semester;
- 3) menyiapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester;
- 4) menyiapkan komponen standar pelayanan publik;
- 5) menyiapkan administrasi pelayanan publik;
- 6) menyiapkan standar prosedur operasional (SOP) pengaduan pelayanan publik; dan
- 7) menyiapkan laporan pengaduan pelayanan publik per semester.

e. Koordinator Bidang Perencanaan dan Data

- 1) melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja di Biro Perencanaan dan Data;
- 2) melakukan...



- 2) melakukan pemantauan serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan pelayanan publik di Biro Perencanaan dan Data;
 - 3) melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja di lingkup Biro Perencanaan dan Data; dan
 - 4) melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan pelayanan publik satuan kerja lingkup Biro Perencanaan dan Data.
- f. Koordinator Bidang Umum dan Sumber Daya Manusia
- 1) melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja di Biro Umum dan Sumber Daya Manusia;
 - 2) melakukan pemantauan serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan pelayanan publik di Biro Umum dan Sumber Daya Manusia;
 - 3) melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja di lingkup Biro Umum dan Sumber Daya Manusia; dan
 - 4) melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan pelayanan publik satuan kerja lingkup Biro Umum dan Sumber Daya Manusia.
- g. Koordinator Bidang Hukum dan Humas
- 1) melakukan kerja sama dan koordinasi dengan satuan kerja di Biro Hukum dan Humas;
 - 2) melakukan pemantauan serta mengumpulkan laporan kegiatan pengaduan pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas;
 - 3) melakukan kompilasi terhadap semua informasi dan laporan pengaduan pelayanan publik dari semua satuan kerja di lingkup Biro Hukum dan Humas; dan
 - 4) melakukan pemantauan secara rutin pengelolaan dan penyusunan laporan kegiatan pengaduan pelayanan publik satuan kerja lingkup Biro Hukum dan Humas.

h. Anggota...




- h. Anggota
- a. melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan kegiatan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
 - b. melaksanakan pengumpulan data, penyiapan bahan dan dukungan penyiapan kebijakan, serta pelaksanaan kegiatan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
 - c. melakukan rekapitulasi pengaduan pelayanan publik per semester;
 - d. melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per semester;
 - e. menyiapkan komponen standar pelayanan publik;
 - f. melakukan pengadministrasian pelayanan publik;
 - g. menangani pengaduan pelayanan publik; dan
 - h. membuat laporan pengaduan pelayanan publik per semester.

- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA, Tim Pengaduan Pelayanan Publik bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Sekretaris Kementerian.
- KELIMA : Pendanaan yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Tahun Anggaran 2020.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 Mei 2020

SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

PRIBUDIARTA NUR SITEPU 



LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 128 TAHUN 2020
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

A. Pengarah
Sekretaris Kementerian

B. Pelaksana

| No | Jabatan | Kedudukan |
|----|---|---|
| 1 | Kepala Biro Hukum dan Humas | Penanggung Jawab |
| 2 | Kepala Bagian Publikasi dan Media | Ketua |
| 3 | Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana | Wakil Ketua |
| 4 | Kepala Subbagian Publikasi dan Pers | Sekretaris |
| 5 | Kepala Bagian Data | Koordinator Bidang Perencanaan dan Data |
| 6 | Kepala Bagian Rumah Tangga | Koordinator Bidang Umum dan SDM |
| 7 | Kepala Bagian Humas dan Protokol | Koordinator Bidang Hukum dan Humas |
| 8 | Kepala Subbagian Pengelolaan Barang Milik Negara | Anggota |
| 9 | Kepala Subbagian Pengembangan Sumber Daya Manusia | Anggota |
| 10 | Kepala Subbagian Organisasi | Anggota |
| 11 | Kepala Subbagian Tata Usaha | Anggota |
| 12 | Kepala Subbagian Analisis Media | Anggota |
| 13 | Kepala Subbagian Dokumentasi dan Informasi Hukum | Anggota |
| 14 | Kepala Subbagian Informasi dan Peliputan | Anggota |
| 15 | Kepala Subbagian Penerimaan dan Klarifikasi Pengaduan | Anggota |



KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

| | | |
|----|--|---------|
| 16 | Kepala Subbagian Penyusunan Program | Anggota |
| 17 | Kepala Subbagian Pelaporan | Anggota |
| 18 | Kepala Subbagian Kerja Sama Dalam Negeri | Anggota |
| 19 | Kepala Subbagian Pengolahan Data | Anggota |

SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

PRIBUDIARTA NUR SITEPU 