



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN
MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 73 TAHUN 2020
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 di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tentang Pembentukan Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan 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 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 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);

MEMUTUSKAN:

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.

KESATU : Membentuk dan menetapkan Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola Penanganan Pengaduan dan Aplikasi LAPOR! di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak terdiri dari Pembina, Penanggung Jawab, Ketua, Sekretaris, dan Anggota.

KETIGA : Pembina sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

KEEMPAT : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas:

- a. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- b. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- c. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan

d. memberikan...





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- 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 pengaduan masyarakat; dan
- b. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

KEENAM : Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas:

- a. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh Pengelola Aplikasi LAPOR! Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
- d. melakukan rujukan pengaduan kepada pengelola pengaduan di Sekretariat Deputy, Biro, dan Inspektorat di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan kategori pengaduan;
- e. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada Sekretariat Deputy, Biro, dan Inspektorat lingkup Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- f. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- g. melakukan rujukan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional, Pengelola Aplikasi LAPOR! SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

KETUJUH ...





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- KETUJUH : Anggota sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA mempunyai tugas:
- melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - merencanakan, mensinkronisasi, serta mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - memberikan informasi penanganan pengaduan secara berkala meliputi jumlah, jenis pengaduan yang diterima, dan penyebab pengaduan;
 - melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua; dan
 - melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
- KEDELAPAN : Pendanaan yang diperlukan dalam pelaksanaan Keputusan ini bersumber dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Tahun Anggaran 2020.
- KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Juli 2020

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA

Ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 73 TAHUN 2020
TENTANG
TIM PENGELOLA PENANGANAN
PENGADUAN DAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN DAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

NO	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pembina
2.	Sekretaris Kementerian	Penanggung Jawab
3.	Kepala Biro Hukum dan Humas	Ketua
4.	Kepala Bagian Publikasi dan Media	Sekretaris
5.	Inspektur	Anggota
6.	Kepala Biro Perencanaan dan Data	Anggota
7.	Kepala Biro Umum dan SDM	Anggota
8.	Sekretaris Deputy Bidang Kesetaraan Gender	Anggota
9.	Sekretaris Deputy Bidang Perlindungan Hak Perempuan	Anggota
10.	Sekretaris Deputy Bidang Perlindungan Anak	Anggota
11.	Sekretaris Deputy Bidang Tumbuh Kembang Anak	Anggota
12.	Sekretaris Deputy Bidang Partisipasi Masyarakat	Anggota
13.	Kepala Bagian Perencanaan, Data, dan Pelaporan pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender	Anggota
14.	Kepala Bagian Hukum, Kepegawaian, dan Umum pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender	Anggota
15.	Kepala Bagian Perencanaan, Data, dan Pelaporan pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Hak Perempuan	Anggota





MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

16.	Kepala Bagian Hukum, Kepegawaian, dan Umum pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Hak Perempuan	Anggota
17.	Kepala Bagian Perencanaan, Data, dan Pelaporan pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Anak	Anggota
18.	Kepala Bagian Hukum, Kepegawaian, dan Umum pada Sekretariat Deputy Bidang Perlindungan Anak	Anggota
19.	Kepala Bagian Perencanaan, Data, dan Pelaporan pada Sekretariat Deputy Bidang Tumbuh Kembang Anak	Anggota
20.	Kepala Bagian Hukum, Kepegawaian, dan Umum pada Sekretariat Deputy Bidang Tumbuh Kembang Anak	Anggota
21.	Kepala Bagian Perencanaan, Data, dan Pelaporan pada Sekretariat Deputy Bidang Partisipasi Masyarakat	Anggota
22.	Kepala Bagian Hukum, Kepegawaian, dan Umum pada Sekretariat Deputy Bidang Partisipasi Masyarakat	Anggota
23.	Kepala Bagian Penyusunan Program dan Anggaran	Anggota
24.	Kepala Bagian Kerja Sama	Anggota
25.	Kepala Bagian Evaluasi dan Pelaporan	Anggota
26.	Kepala Bagian Data	Anggota
27.	Kepala Bagian Hukum dan Peraturan Perundang-Undangan	Anggota
28.	Kepala Bagian Humas dan Protokol	Anggota
29.	Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat	Anggota
30.	Kepala Bagian Pengembangan SDM	Anggota
31.	Kepala Bagian Keuangan dan Tata Usaha	Anggota
32.	Kepala Bagian Rumah Tangga	Anggota
33.	Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana	Anggota
34.	Kepala Subbagian Tata Usaha Inspektorat	Anggota

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA

Ttd.

I GUSTI AYU BINTANG DARMAWATI

