



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

KEPUTUSAN MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 99 TAHUN 2026
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 mewujudkan 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 mengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak secara efektif dan akuntabel, perlu membentuk Tim Pengelola;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu 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;

- 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- 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 melalui 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 Pengelola Pengaduan.

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

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

a. bertanggung...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- 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 atau Admin Nasional melalui SP4N-LAPOR!;
- b. menyalurkan pengaduan kepada Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan pada kedeputian, biro, dan inspektorat di lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berdasarkan kategori pengaduan;
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada kedeputian, biro, dan inspektorat...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

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; dan
- e. menyalurkan pengaduan kepada Admin Nasional SP4N-LAPOR! untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

KEDELAPAN : Pejabat Penghubung Pengelola Pengaduan 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;
- 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. memberikan jawaban dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!.

KESEMBILAN : Tim Pengelola SP4N-LAPOR! Kemen PPPA sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA berkewajiban menjaga kerahasiaan data pengaduan dan pelaporan.

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

KESEBELAS : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 91 Tahun 2025 tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Menggunakan...



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEDUABELAS : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Mei 2026

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 99 TAHUN 2026
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

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI
1.	Pembina	Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
		Wakil Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
2.	Penanggung Jawab	Sekretaris Kementerian
3.	Ketua	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
4.	Sekretaris	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Madya pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
5.	Admin Instansi	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
		Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
		Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum
		Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

6.	Pejabat Penghubung Pengelola Aduan	Pengolah Data dan Informasi pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender
		Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Sekretariat Deputy Bidang Kesetaraan Gender
		Analisis Hukum Ahli Pertama pada Asisten Deputy Penyediaan Layanan Perempuan Korban Kekerasan
		Penyuluh Sosial Ahli Madya pada Asisten Deputy Penyediaan Layanan Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus
		Penyuluh Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak pada Asisten Deputy Penyediaan Layanan Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus
		Penata Kelola Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak pada Asisten Deputy Penyediaan Layanan Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus
		Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama pada Sekretariat Deputy Pemenuhan Hak Anak
		Analisis Sumber Daya Aparatur Ahli Pertama pada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
		Analisis Anggaran Ahli Muda pada Biro Sumber Perencanaan dan Keuangan
		Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Biro Hukum dan Kerjasama



MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

		Pranata Komputer Ahli Pertama pada Biro Data dan Informasi
		Auditor Ahli Pertama pada Inspektorat

MENTERI PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ARIFATUL CHOIRI FAUZI