



**MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN
KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR SK/107/HK.01.02/MP/2026
TENTANG

KELOMPOK KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN DAN SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PARIWISATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu membentuk kelompok kerja pengelolaan pengaduan dan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR!);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Menteri Pariwisata tentang Kelompok Kerja Pengelolaan Pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Kementerian Pariwisata;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
6. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);
7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 109);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
10. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);
11. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512);

Memperhatikan : Keputusan Menteri Pariwisata Nomor SK/77/HK.01.02/MP/2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KELOMPOK KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA.

KESATU : Menetapkan Kelompok Kerja Pengelolaan Pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) Di Lingkungan Kementerian Pariwisata yang selanjutnya disebut Pokja SP4N-LAPOR sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

- KEDUA : Kelompok Kerja SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:
- a. Pengarah;
 - b. Penanggung Jawab;
 - c. Pengawas;
 - d. Evaluator;
 - e. Ketua;
 - f. Sekretaris; dan
 - g. Anggota.
- KETIGA : Kelompok Kerja SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:
- a. Pengarah
Memberikan arahan kebijakan pelaksanaan layanan pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!).
 - b. Penanggung Jawab
Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!).
 - c. Pengawas
Mengawasi pelaksanaan layanan pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!).
 - d. Evaluator
Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik pada layanan pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!).
 - e. Ketua
 1. Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan layanan pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!).
 2. menyampaikan laporan tentang pengelolaan layanan pengaduan kepada Sekretaris Kementerian selaku Pengarah dalam menjamin terselenggaranya pengelolaan layanan pengaduan yang berkualitas, cepat, dan tepat sasaran.
 - f. Sekretaris
Memberikan dukungan administrasi dan teknis dalam pelaksanaan layanan pengaduan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!).
 - g. Anggota
 1. melaksanakan penyelenggaraan publik terkait layanan pengaduan masyarakat dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) pada ruang lingkupnya di bidang kepariwisataan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 2. memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik perorangan/individu dan/atau badan hukum

- terkait pengaduan masyarakat dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) baik langsung maupun tidak langsung melalui kanal informasi yang sifatnya satu pintu;
3. melakukan edukasi kepada masyarakat sebagai bagian layanan pengaduan terhadap pemenuhan kebutuhan kepariwisataan;
 4. memastikan terselesaikannya setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penanganan tindakan pengaduan;
 5. mengoordinasikan dalam rangka setiap pengaduan masyarakat yang dapat ditindaklanjuti terkait ruang lingkup satuan kerja internal atau yang berada di bawah pengawasannya secara tertulis; dan
 6. melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala baik terhadap pelayanan dan pengaduan yang sudah dilakukan.

KEEMPAT : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA huruf b melaporkan penyelenggaraan layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Pariwisata kepada Menteri secara berkala dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

KELIMA : Biaya yang timbul atas ditetapkannya Keputusan Menteri ini dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Sekretariat Kementerian Pariwisata.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Mei 2026

MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WIDIYANTI PUTRI

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. Kepala Biro Umum dan Hukum,



Antonio Wasono Imam Prakoso

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR SK/107/HK.01.02/MP/2026
TENTANG
KELOMPOK KERJA PENGELOLAAN
PENGADUAN DAN SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PARIWISATA

KELOMPOK KERJA PENGELOLAAN PENGADUAN DAN SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PARIWISATA

NO.	KEDUDUKAN DALAM KELOMPOK KERJA	NAMA	JABATAN
a	Pengarah	Widiyanti Putri	Menteri Pariwisata
b	Penanggung Jawab	Bayu Aji	Sekretaris Kementerian Pariwisata
c	Pengawas	Nina Azhari	Inspektur
d	Evaluator	Antonio Wasono Imam Prakoso	Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
e	Ketua	Indri Wahyu Susanti	Kepala Biro Komunikasi
f	Sekretaris	Astri Puspita	Ketua Tim Kerja Informasi Publik, Biro Komunikasi
g	Anggota	a. Anna Amelia	Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Muda
		b. Gede Herry Mahendra	Staf Biro Umum dan Hukum
		c. Febrina Ramadhani	Staf Biro Umum dan Hukum
		d. Banu Akbar Sudibyo	Staf Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

		e. Tri Novia Arsianty	Staf Biro Perencanaan dan Keuangan
		f. Andjani Ayu Cahaya Tanjung	Staf Biro Data dan Sistem Informasi
		g. Agung Budiyanto	Staf Inspektorat
		h. Deddy Fajar Kristian	Analisis Kebijakan Ahli Pertama
		i. Roy Satyanusa	Staf Biro Komunikasi
		j. Andra Bayu Yudistira	Staf Biro Komunikasi
		k. Reynaldo Yoscar	Staf Biro Komunikasi
		l. Hassey Pasaka	Staf Biro Komunikasi
		m. Ulfia Rahmah	Staf Biro Komunikasi
		n. Muhammad Yusuf Fachrudin	Staf Deputy Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan
		o. Mohammad Aris Sugiyanto	Staf Deputy Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur
		p. Tiara Poetri Ajeng Ariyanto	Staf Deputy Bidang Industri dan Investasi
		q. Fariz Anggriawan	Staf Deputy Bidang Pemasaran
		r. Riani Puspita Sari	Staf Deputy Bidang Pengembangan Penyelenggara Kegiatan (<i>Events</i>)
		s. Riki Rahdiwansyah	Staf Politeknik NHI Bandung
		t. I Gede Made Sukariyanto	Staf Politeknik Pariwisata Bali
		u. Fitri	Staf Politeknik Pariwisata Makassar
		v. Dhivo Dewantoro	Staf Politeknik Pariwisata Medan

		w. Budi Kharisma Setiawan	Staf Politeknik Pariwisata Palembang
		x. Fathullah Akbar	Staf Politeknik Pariwisata Lombok
		y. Dervia Sanwinata Simanullang	Staf Badan Pelaksana Otorita Danau Toba
		z. Mutiara Sekarayu Karthika Cendhani	Staf Badan Pelaksana Otorita Borobudur
		aa. Stefania Helmon	Staf Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores

MENTERI PARIWISATA
REPUBLK INDONESIA,

Ttd.

WIDIYANTI PUTRI

Salinan sesuai dengan aslinya
Plt. Kepala Biro Umum dan Hukum,



Antonio Wasono Imam Prakoso