



**SALINAN**

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta memberikan kepastian hukum tindak lanjut penyelesaian pengaduan, perlu disusun panduan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum, sehingga perlu diganti;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- Mengingat :
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, 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 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  6. Peraturan Presiden Nomor 178 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 374);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1249) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 706);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan wali kota pada tingkat kota.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-

- mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja di lingkungan Penyelenggara.
  5. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
  6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
  7. Aplikasi SP4N adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan berjenjang pada setiap Penyelenggara.
  8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
  9. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
  10. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
  11. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.
  12. Arsitektur SPBE adalah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi.
  13. Aplikasi SPBE adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi Layanan SPBE.
  14. Aplikasi Umum adalah Aplikasi SPBE yang sama, standar, dan digunakan secara bagi pakai oleh instansi pusat dan/atau instansi daerah.
  15. Aplikasi Khusus adalah Aplikasi SPBE yang dibangun, dikembangkan, digunakan, dan dikelola oleh instansi pusat atau instansi daerah tertentu untuk memenuhi kebutuhan khusus yang bukan kebutuhan instansi pusat dan instansi daerah lain.
  16. Simpul Koordinasi adalah titik pusat atau node dalam jaringan koordinasi sistem Pengelolaan Pengaduan dan pengawasan pelayanan publik.

17. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang selanjutnya disebut Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara dan suburusan pemerintahan reformasi birokrasi yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
18. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara dan suburusan pemerintahan reformasi birokrasi yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

#### Pasal 2

Penyelenggaraan SP4N ditujukan untuk:

- a. Pengelolaan Pengaduan dilakukan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- b. penyelesaian pengaduan dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik;
- c. setiap Penyelenggara memberikan akses kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduannya secara aman dan imparial; dan
- d. Pengelolaan Pengaduan dilakukan secara berkelanjutan dan dimanfaatkan untuk perbaikan pelayanan serta kebijakan publik.

#### Pasal 3

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara:
  - a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran Pengelolaan Pengaduan;
  - b. menyusun mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
  - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam Pengelolaan Pengaduan;
  - d. menetapkan organisasi pengelola pengaduan Pelayanan Publik;
  - e. melakukan pemantauan dan evaluasi atas kinerja pengelolaan pelayanan publik; dan
  - f. melakukan pencatatan dan pelaporan Pengelolaan Pengaduan serta mendayagunakan data pengaduan sebagai acuan untuk perbaikan layanan publik dan penyusunan kebijakan.

#### Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. tata kelola lembaga;
- b. pengelola operasional pengaduan;
- c. kode etik;
- d. pembiayaan, sarana dan prasarana;
- e. mekanisme SP4N;

- f. pemantauan, pelaporan, dan evaluasi;
- g. standar pelayanan;
- h. pembinaan dan pengawasan;
- i. pendayagunaan hasil pengaduan; dan
- j. integrasi SP4N.

## BAB II TATA KELOLA LEMBAGA

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 5

- (1) Tata kelola lembaga dilaksanakan dalam rangka mendukung pengelolaan SP4N.
- (2) Tata kelola lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 3 (tiga) tingkatan, yaitu:
  - a. makro;
  - b. meso; dan
  - c. mikro.

### Bagian Kedua Tata Kelola Tingkat Makro

#### Pasal 6

- (1) Tata kelola lembaga pada tingkat makro merupakan pengelolaan SP4N yang dilakukan oleh Pengelola untuk menjalankan fungsi organisasi dan penyusunan kebijakan.
- (2) Kementerian berperan sebagai koordinator pengelola pengaduan nasional pada pelaksanaan tata kelola lembaga pada tingkat makro sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang bertugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional dan mempunyai kewenangan untuk merumuskan dan menetapkan kebijakan SP4N.
- (3) Dalam melaksanakan peran sebagai koordinator pengelola pengaduan nasional, Kementerian menyelenggarakan fungsi:
  - a. pemantauan dan evaluasi berkala mengenai perkembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional;
  - b. koordinasi dengan kementerian/lembaga dan/atau instansi daerah terkait untuk meningkatkan proses integrasi berjenjang dan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N;
  - c. koordinasi dengan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan untuk evaluasi tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;
  - d. koordinasi terkait proses konsolidasi dan interoperabilitas Aplikasi SP4N dalam kerangka SPBE;
  - e. koordinasi manajemen pengetahuan untuk Aplikasi

- SP4N;
- f. koordinasi manajemen risiko untuk Aplikasi SP4N; dan
  - g. pelaporan perkembangan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional.
- (4) Kementerian bersinergi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri yang berperan melakukan koordinasi, pemantauan, dan evaluasi dan melakukan penguatan kelembagaan penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi daerah dalam kerangka pengelolaan SP4N pada tingkat makro.
  - (5) Kementerian bersinergi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi yang berperan memberikan dukungan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan dan implementasi Aplikasi SP4N.
  - (6) Kementerian bersinergi dengan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan melalui:
    - a. pemantauan, pengawasan, dan tindak lanjut laporan masyarakat terkait Pelayanan Publik yang belum ditindaklanjuti dengan waktu lebih dari 60 (enam puluh) hari kerja oleh Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
    - b. koordinasi pemberian saran dan pertimbangan terhadap tindak lanjut Pengelolaan Pengaduan yang tidak selesai pada tingkat Penyelenggara dalam kerangka pengelolaan SP4N pada tingkat makro.
  - (7) Kementerian bersinergi dengan lembaga nonstruktural yang berperan melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi tindak lanjut atas pengaduan program prioritas nasional dan isu strategis melalui Aplikasi SP4N dalam kerangka pengelolaan SP4N pada tingkat makro.
  - (8) Menteri menetapkan tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik nasional dan tim penyelesaian pengaduan secara nasional.
  - (9) Tim pengelola dan tim penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dikoordinasikan oleh Menteri.
  - (10) Fungsi pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan dengan mengoptimalkan tugas dan fungsi yang melekat pada struktur yang telah ada dan didukung oleh mekanisme kerja antara kementerian/lembaga yang terkait dalam sinergi Pengelolaan Pengaduan pelayanan publik nasional.

## Bagian Kedua Tata Kelola Tingkat Meso

### Pasal 7

- (1) Sistem tata kelola meso merupakan pengelolaan SP4N yang dilakukan oleh Simpul Koordinasi yang menjalankan fungsi penguatan koordinasi serta pengawasan dan

- evaluasi.
- (2) Pembangunan Simpul koordinasi Pengelolaan Pengaduan di tingkat meso ditujukan untuk memastikan keterhubungan di antara seluruh penyelenggara SP4N di tingkat nasional dan daerah.
  - (3) Simpul Koordinasi Pengelolaan Pengaduan berfungsi untuk:
    - a. mempercepat proses penyelesaian Pengaduan melalui koordinasi dan kolaborasi antarinstansi;
    - b. meningkatkan efisiensi sumber daya dalam berbagai pelaksanaan program melalui penguatan kapasitas, komunikasi, dan keterlibatan publik;
    - c. meningkatkan kualitas Pengelolaan Pengaduan melalui supervisi yang jelas dan terukur; dan
    - d. melaksanakan program bersama bagi instansi pemerintah yang berada dalam sebuah Simpul Koordinasi.
  - (4) Simpul Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dibagi ke dalam:
    - a. Simpul Koordinasi nasional yang dilakukan oleh Kementerian sebagai koordinator nasional dan berkoordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri sebagai pembina SP4N di instansi daerah;
    - b. Simpul Koordinasi kementerian/lembaga dan badan hukum publik yang melaksanakan kewajiban Pelayanan Publik, yang dilakukan oleh kementerian koordinator berdasarkan sektor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - c. Simpul Koordinasi perusahaan badan usaha milik negara yang dilakukan oleh kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang badan usaha milik negara; dan
    - d. Simpul Koordinasi instansi daerah, yang dilakukan oleh pemerintah provinsi.
  - (5) Petunjuk teknis mengenai mekanisme dan panduan kerja untuk Simpul Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ditetapkan oleh Menteri.

### Bagian Ketiga Tata Kelola Tingkat Mikro

#### Pasal 8

- (1) Sistem tata kelola mikro merupakan pengelolaan SP4N yang dilakukan oleh Kementerian/lembaga dan instansi daerah yang menjalankan fungsi operasional Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Setiap kementerian/lembaga dan instansi daerah wajib melaksanakan Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan membentuk tim pengelola pengaduan pelayanan publik.
- (4) Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan

mengoptimalkan fungsi yang melekat pada struktur, unit kerja, atau unit layanan yang telah ada meliputi fungsi pembinaan, koordinasi, operasional, pengawasan, dan/atau evaluasi pengelolaan pengaduan.

### BAB III PENGELOLA OPERASIONAL PENGADUAN

#### Pasal 9

- (1) Pembina atau pejabat yang berwenang pada setiap Penyelenggara wajib menugaskan pengelola operasional Aplikasi SP4N.
- (2) Pengelola operasional Aplikasi SP4N terdiri atas:
  - a. aparatur sipil negara;
  - b. prajurit Tentara Nasional Indonesia;
  - c. anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;
  - d. pegawai badan usaha milik negara; dan
  - e. pegawai badan usaha milik daerah, yang diangkat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memiliki pengetahuan dan pemahaman di bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (4) Pengelola operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. menganalisis pengaduan yang dilakukan melalui pengelolaan dan pemverifikasian substansi aduan, meneruskan aduan, dan memonitor tindak lanjut pengaduan; dan
  - b. mengolah data dan pelaporan yang dilakukan melalui pemantauan dan pengolahan data statistik dari Aplikasi SP4N serta penyusunan dan penyampaian laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina atau pejabat yang berwenang.

#### Pasal 10

- (1) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4), pengelola operasional Aplikasi SP4N memiliki fungsi sebagai:
  - a. admin nasional yang melaksanakan koordinasi pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional;
  - b. admin instansi/organisasi yang melaksanakan koordinasi pengelolaan pengaduan pada tingkat kementerian/lembaga dan instansi daerah;
  - c. pejabat penghubung yang melaksanakan koordinasi pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi dan merupakan pimpinan atau pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara; dan
  - d. admin unit Penyelenggara yang melaksanakan koordinasi kepada pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing yang ditunjuk dari pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara.
- (2) Dalam hal penyelenggara merupakan korporasi atau

badan hukum lainnya, penamaan pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dalam korporasi atau badan hukum lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 11

- (1) Setiap Penyelenggara wajib melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk Pengelola Aplikasi SP4N sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kementerian melaksanakan fungsi manajemen pengetahuan Aplikasi SP4N dengan menyediakan materi pengembangan dan/atau melakukan kegiatan pengembangan SDM pengelola Aplikasi SP4N.
- (3) Pelaksanaan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dengan melibatkan kementerian, lembaga, dan/atau pihak lainnya.

#### Pasal 12

- (1) Untuk mendukung pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan, Pengelola operasional Aplikasi SP4N pada kementerian yang mempunyai tanggung jawab dukungan infrastruktur teknologi informasi menunjuk personil pendukung.
- (2) Personil pendukung sebagaimana dimaksud ayat (1) yang memiliki tugas:
  - a. menganalisis sistem dengan memastikan proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berjalan, mendukung proses konsolidasi aplikasi sejenis dan interoperabilitas Aplikasi SP4N, serta memberikan masukan terhadap pengembangan Aplikasi SP4N; dan
  - b. memberikan bantuan teknis kepada pengelola operasional pada penyelenggara berdasarkan koordinasi analisis sistem.

### BAB IV KODE ETIK

#### Pasal 13

- (1) Pengelola wajib menerapkan nilai dasar yang meliputi berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif.
- (2) Selain menerapkan nilai dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pengelola juga dapat menerapkan nilai dasar yang berlaku di organisasinya.
- (3) Nilai dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijabarkan dalam kode etik yang diwujudkan dalam perilaku kewajiban dan larangan bagi Pengelola.
- (4) Pengelola nasional berkewajiban:
  - a. menerima seluruh pengaduan dari kanal resmi yang ditetapkan oleh Penyelenggara dan mengkonsolidasikannya ke dalam sistem Aplikasi SP4N;
  - b. memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan tidak

- diskriminatif;
  - c. mengedepankan prinsip kolaborasi dan koordinasi antar pengelola dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
  - d. aktif dan responsif dalam menindaklanjuti aduan termasuk untuk meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
  - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan akuntabilitas dengan menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan perjanjian tingkat layanan;
  - f. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif; dan
  - g. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- (5) Pengelola pengaduan Aplikasi SP4N dilarang:
- a. menghentikan proses pengaduan;
  - b. menyebarluaskan identitas pengadu;
  - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pelaporan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif;
  - d. menyalahgunakan wewenang dan sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
  - e. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan; dan
  - f. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan selain penyelesaian pengaduan, kecuali dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 14

- (1) Pembina wajib menyosialisasikan kode etik kepada pengelola pengaduan di bawahnya.
- (2) Penyelenggara wajib mensosialisasikan kode etik pengelola pengaduan kepada masyarakat dan pengguna layanan.
- (3) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib untuk memberikan perlindungan kepada pengelola pengaduan dalam melakukan tugasnya termasuk perlindungan dari ancaman atau pembalasan.
- (4) Dugaan pelanggaran kode etik pengelola pengaduan disampaikan kepada penyelenggara melalui kanal *whistle blowing system* atau mekanisme pelaporan pelanggaran kode etik profesi yang berlaku di penyelenggara.

#### Pasal 15

Pengelola yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) dan ayat (6) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB V PEMBIAYAAN, SARANA, DAN PRASARANA

### Pasal 16

- (1) Pembiayaan Pengelolaan Pengaduan pada penyelenggara dibebankan kepada:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja negara;
  - b. anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - c. badan usaha milik negara;
  - d. badan usaha milik daerah; dan
  - e. lembaga sesuai dengan bentuk organisasi penyelenggara dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di setiap kementerian/lembaga dan instansi daerah yang terdiri atas:
  - a. pengembangan kapasitas Pengelola;
  - b. sosialisasi publik;
  - c. dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan; dan
  - d. anggaran lainnya sesuai dengan kebutuhan.

### Pasal 17

- (1) Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
  - a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan, dan alat tulis; dan
  - b. perangkat teknologi informasi komunikasi yang dapat terhubung dengan aplikasi SP4N.
- (2) Sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus dan marginal.

## BAB VI MEKANISME SP4N

### Pasal 18

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N meliputi:
  - a. penerimaan;
  - b. pengolahan; dan
  - c. tindak lanjut aduan.
- (2) Mekanisme sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didasarkan pada prinsip transparansi, objektivitas, keadilan, kerahasiaan, dan akuntabilitas.

### Pasal 19

- (1) Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dapat disampaikan dengan saluran resmi melalui:
  - a. Aplikasi SP4N
  - b. tatap muka;
  - c. pusat panggilan;

- d. surat atau surel;
  - e. media sosial;
  - f. situs web;
  - g. layanan pesan singkat; dan
  - h. aplikasi lainnya yang terhubung dengan Aplikasi SP4N melalui mekanisme interoperabilitas SPBE.
- (2) Dalam hal pengaduan disampaikan selain melalui Aplikasi SP4N, Pengelola melakukan konsolidasi data melalui input aduan ke dalam Aplikasi SP4N secara manual atau melalui mekanisme interoperabilitas.
- (3) Pengaduan paling sedikit memuat informasi:
- a. substansi pengaduan;
  - b. pihak yang terlibat; dan
  - c. waktu, tempat, lokasi, dan kronologi kejadian.

#### Pasal 20

- (1) Pengolahan dan tindak lanjut aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf c dilakukan dengan mengklasifikasikan jenis pengaduan, yaitu:
- a. Pengaduan yang berkadar pengawasan yang berupa sengketa atau indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan layanan publik; dan
  - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan yang berupa pengaduan layanan, aspirasi, dan permintaan informasi atas layanan penyelenggara.
- (2) Proses klasifikasi pengaduan dilakukan secara berjenjang melalui prosedur sebagai berikut:
- a. admin nasional melakukan verifikasi dan klasifikasi atas Pengaduan yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan meneruskan kepada Admin Instansi/Organisasi untuk pengaduan yang telah dinyatakan lengkap berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
  - b. admin instansi/organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas Pengaduan yang diterima dan melakukan input ke dalam Aplikasi SP4N, untuk pengaduan yang diterima secara instansi langsung atau melalui kanal lain yang datanya belum terkonsolidasi di Aplikasi SP4N; dan
  - c. pejabat penghubung di setiap Penyelenggara menugaskan pengelola pengaduan di bawah tanggung jawabnya untuk memberikan telaah, verifikasi, dan tanggapan terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan dan melakukan input ke dalam aplikasi SP4N, untuk pengaduan yang diterima secara instansi langsung atau melalui kanal lain yang datanya belum terkonsolidasi di Aplikasi SP4N.
- (3) Admin nasional wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu jika pengaduan dinyatakan tidak lengkap.
- (4) Dalam hal Pengadu tidak memberikan kelengkapan data dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, pengaduannya tidak ditindaklanjuti dan akan diarsipkan.

- (5) Prosedur telaahan dan klasifikasi secara terperinci mengenai prosedur operasional standar Aplikasi SP4N ditetapkan dengan Keputusan Menteri.
- (6) Menteri/pimpinan lembaga, gubernur, dan bupati/wali kota dapat menetapkan ketentuan teknis mengenai pelayanan pengaduan yang bersifat darurat.

#### Pasal 21

- (1) Prosedur tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 ayat (1) huruf c dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. 5 (lima) hari kerja untuk permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif;
  - b. 14 (empat belas) hari kerja untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
  - c. 60 (enam puluh) hari kerja untuk pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.
- (2) Dalam melaksanakan tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1), admin nasional mempunyai tugas dan kewenangan:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut admin instansi/organisasi;
  - b. mengoordinasikan admin instansi/organisasi dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi;
  - c. berkoordinasi dengan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan untuk tindak lanjut pengaduan yang belum ditanggapi lebih dari 60 (enam puluh) hari kerja; dan
  - d. tugas lainnya atas petunjuk pimpinan.
- (3) Tugas dan kewenangan admin instansi/organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan meliputi:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
  - b. mengoordinasikan pejabat penghubung pada masing-masing unit/satuan kerja terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas unit/satuan kerja;
  - c. berkoordinasi dengan aparat pengawas intern pemerintah untuk tindak lanjut aduan berkadar pengawasan apabila diperlukan; dan
  - d. lainnya atas petunjuk pimpinan.
- (4) Tugas dan kewenangan pejabat penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan meliputi:
  - a. mengomunikasikan pengaduan yang diterima dari admin instansi/organisasi kepada pejabat berwenang

- di lingkungan unit/satuan kerja masing-masing untuk ditindaklanjuti;
- b. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
  - c. berkoordinasi dengan admin unit penyelenggara pelayanan dan/atau aparat pengawasan intern pemerintah dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
  - d. memberikan informasi kepada admin instansi/organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
  - e. memberikan respons awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - f. memantau dan memberikan tindak lanjut kembali apabila pengadu memberikan tanggapan atas laporan yang sudah ditindaklanjuti;
  - g. dalam hal belum tercapai jawaban final atas pengaduan setelah seluruh prosedur tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilakukan, menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
  - h. lainnya atas petunjuk pimpinan.
- (5) Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan mendukung pelaksanaan tindak lanjut pengaduan dengan:
- a. melakukan pemantauan dan pendampingan atas laporan di atas 60 (enam puluh) hari dan melakukan tindak lanjut melalui Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan yang terhubung dengan Aplikasi SP4N sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. mendukung koordinasi penyelesaian pengaduan yang bersifat lintas instansi dengan melakukan tindak lanjut bagi laporan yang secara perundangan berada di bawah ranah kewenangan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan atau fasilitasi penyelesaian atas sengketa penanganan antarinstansi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 22

- (1) Pengaduan telah selesai jika pengadu tidak memberikan tanggapan atas laporan yang sudah ditindaklanjuti.
- (2) Penyelesaian pengaduan dilakukan dengan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan Penyelenggara.

Pasal 23

- (1) Dalam hal Pengadu membutuhkan perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada Pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu termasuk melalui penggunaan fitur anonim dalam aplikasi.
- (3) Dalam hal aduan yang disampaikan berkadar pengawasan, penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

BAB VII

PEMANTAUAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI

Pasal 24

Pemantauan, pelaporan, dan evaluasi Aplikasi SP4N dilakukan secara berkala dan berjenjang atas capaian kinerja pengelolaan dan sasaran strategis dari peta jalan pengembangan Aplikasi SP4N dengan ketentuan:

- a. pemantauan kinerja bulanan dilakukan oleh pelaksana program pada level koordinasi secara otomatis melalui penarikan data dari aplikasi Aplikasi SP4N;
- b. pemantauan kinerja triwulanan dilakukan oleh instansi pemerintah melalui aplikasi Aplikasi SP4N;
- c. pemantauan kinerja triwulanan dilakukan oleh admin nasional berdasarkan hasil pemantauan di tingkat meso; dan
- d. evaluasi kinerja SP4N tahunan yang dilakukan melalui aplikasi Aplikasi SP4N pada tingkat makro, meso, dan mikro.

Pasal 25

- (1) Pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional dilakukan secara berkala.
- (2) Pemantauan pada tingkat mikro dilakukan melalui prosedur sebagai berikut:
  - a. menteri/pimpinan lembaga, gubernur, dan bupati/wali kota melalui admin instansi/organisasi melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam organisasinya dengan mengoordinasikan pejabat penghubung, termasuk dalam tindak lanjut pengaduan yang bersifat lintas instansi;
  - b. pemantauan atas penyelesaian pengaduan dilakukan secara berkala sejak pengaduan didisposisikan berdasarkan indikator dan target untuk setiap substansi pengaduan sebagai berikut:
    1. paling lama 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
    2. paling lama 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak

- memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
3. paling lama (tiga puluh lima) 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
- c. menteri/pimpinan lembaga, gubernur, dan bupati/wali kota melalui admin instansi/organisasi memberikan tanggapan atas pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh admin nasional dan Simpul Koordinasi.
- (3) Pemantauan pada tingkat meso dilakukan melalui prosedur sebagai berikut:
    - a. pelaksana program pada Simpul Koordinasi melakukan pemantauan atas kinerja Aplikasi SP4N instansi di bawah koordinasinya setiap 1 (satu) bulan.
    - b. pemantauan dilakukan secara otomatis melalui penarikan data dari Aplikasi SP4N dan meliputi informasi sebagaimana diatur dalam ketentuan peta jalan Aplikasi SP4N; dan
    - c. pelaksana program pada Simpul Koordinasi berkoordinasi dengan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat pusat dan perwakilan serta admin nasional dalam melaksanakan pemantauan Aplikasi SP4N.
  - (4) Pemantauan pada tingkat makro dilakukan melalui prosedur sebagai berikut:
    - a. admin nasional melakukan pemantauan atas status tindak lanjut pengaduan yang dilakukan oleh admin instansi;
    - b. admin nasional melakukan pemantauan secara tiga bulanan atas kinerja Aplikasi SP4N berdasarkan hasil pemantauan Simpul Koordinasi;
    - c. admin nasional berkoordinasi dengan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan untuk pemantauan pengaduan yang belum diproses lebih dari 60 (enam puluh) hari kerja; dan
    - d. admin nasional berkoordinasi dengan lembaga nonstruktural yang mempunyai tugas menyelenggarakan pemberian dukungan kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam melaksanakan pengendalian program prioritas nasional, komunikasi politik, dan pengelolaan isu strategis untuk pemantauan pengaduan yang masuk sebagai proyek strategis nasional atau isu prioritas.

#### Pasal 26

- (1) Admin instansi/organisasi membuat laporan tiga bulanan mengenai pengelolaan Aplikasi SP4N berupa laporan triwulanan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- (2) Laporan triwulan sebagaimana dimaksud ayat (1) juga disampaikan kepada menteri/pimpinan lembaga, gubernur, dan bupati/wali kota sebagai bahan evaluasi.

- (3) Laporan triwulanan sebagaimana dimaksud dalam angka (1) terdiri atas:
  - a. ringkasan total/rata-rata dari laporan bulanan selama 3 (tiga) bulan;
  - b. rata-rata hari yang dibutuhkan untuk penanganan setiap pengaduan berdasarkan kategorisasi pengaduan tertentu;
  - c. rata-rata dari jumlah pengaduan yang ditangani lebih cepat, sesuai, dan lebih lambat dibandingkan dengan ketentuan untuk masing-masing kategori pengaduan;
  - d. analisis permasalahan dalam keterlambatan Penilaian mandiri pengelolaan pengaduan;
  - e. analisis terkait tema khusus yang berupa tema mengenai gender, penyandang disabilitas dan kelompok rentan atau tema lainnya dari laporan/pengaduan yang masuk; dan
  - f. analisis dan rekomendasi solusi untuk perbaikan kinerja pengelolaan pengaduan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan ke depan.
- (4) Data laporan triwulanan mempertimbangkan hasil pemantauan bulanan yang dilakukan oleh Simpul (Hub) Koordinasi.

#### Pasal 27

- (1) Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada tingkat mikro, meso, dan makro dilakukan secara berkala.
- (2) Evaluasi pada tingkat mikro dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:
  - a. evaluasi dilakukan paling sedikit sekali dalam satu tahun untuk memeriksa perkembangan capaian sasaran Aplikasi SP4N instansi dan analisis atas permasalahan yang dihadapi oleh instansi;
  - b. penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai materi pengaduan;
  - c. hasil evaluasi diunggah ke dalam aplikasi LAPOR! dan dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik yang dapat diunduh oleh publik;
  - d. hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik; dan
  - e. penanggung jawab melakukan kompilasi praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.
- (3) Evaluasi pada tingkat meso dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:
  - a. evaluasi dilakukan secara tahunan untuk memeriksa perkembangan capaian sasaran Aplikasi SP4N di tingkat meso sesuai dengan peta jalan Aplikasi SP4N dan analisis atas permasalahan di setiap program;
  - b. evaluasi mempertimbangkan hasil evaluasi pada tingkat mikro dari instansi yang berada pada lingkup

- Simpul Koordinasi; dan
- c. hasil evaluasi disampaikan kepada admin nasional untuk digunakan sebagai bahan evaluasi di tingkat makro.
- (4) Evaluasi pada tingkat makro dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:
- a. evaluasi dilakukan atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahunan serta capaian sasaran strategis peta jalan pengembangan Aplikasi SP4N yang dilakukan pada paruh waktu dan akhir periode peta jalan;
  - b. evaluasi mempertimbangkan hasil evaluasi pada tingkat mikro dan meso;
  - c. Menteri menyampaikan hasil evaluasi kepada Presiden sebagai bagian dari rekomendasi kebijakan perbaikan Pelayanan Publik nasional, serta kepada pimpinan instansi sebagai bagian dari akuntabilitas kinerja SP4N; dan
  - d. Dalam hal diperlukan, Menteri dapat menyampaikan hasil evaluasi secara insidental kepada Presiden dan/atau pimpinan instansi terutama untuk laporan yang terkait dengan proyek strategis nasional atau isu prioritas, melalui koordinasi lembaga nonstruktural yang mempunyai tugas menyelenggarakan pemberian dukungan kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam melaksanakan pengendalian program prioritas nasional, komunikasi politik, dan pengelolaan isu strategis.

## BAB VIII STANDAR PELAYANAN

### Pasal 28

- (1) Setiap kementerian/lembaga dan instansi daerah dalam mengelola pengaduan Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan penyelenggaraan Aplikasi SP4N sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

### Pasal 29

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 paling sedikit memuat:
  - a. pedoman dasar yang berisi ruang lingkup dan latar belakang disusunnya maklumat pelayanan, yang meliputi latar belakang, maksud, tujuan, dan dasar hukum;
  - b. pihak yang menandatangani maklumat, yaitu instansi penyelenggara pelayanan publik dan Organisasi Penyelenggara;

- c. bentuk layanan yang diacu dalam standar dan janji layanan;
  - d. standar layanan terkait standar besaran yang disepakati sebagai acuan kinerja yang menjadi indikator dalam janji tingkat layanan;
  - e. jangka waktu yang menjelaskan kapan waktu maklumat dibuat dan masa berakhirnya maklumat, termasuk waktu tinjau ulang dari standar pelayanan; dan
  - f. hak dan kewajiban para pihak pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), standar pelayanan juga memuat ketentuan yang disepakati oleh Penyelenggara, dengan Kementerian yang terdiri atas:
- a. toleransi atas besaran kapasitas yang disepakati karena keadaan tertentu yang menyebabkan turunnya nilai tingkat pelayanan;
  - b. toleransi terhadap keadaan tertentu yang disebabkan oleh budaya setempat; dan
  - c. skala tolak ukur.

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara Aplikasi SP4N membuat maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
  - c. jangka waktu yang menjelaskan kapan waktu maklumat dibuat dan masa berakhirnya maklumat, termasuk waktu tinjau ulang dari standar pelayanan; dan
  - d. hak dan kewajiban para pihak pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara wajib mempublikasikan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

### BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 31

- (1) Penyelenggara melakukan penilaian kinerja pengelolaan pengaduan sebagai bagian dari penilaian kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.
- (2) Penilaian kinerja didasarkan pada indikator dan target keluaran kinerja pengelolaan pengaduan yang ditetapkan penanggung jawab berdasarkan rencana aksi pengelolaan

- pengaduan Pelayanan Publik instansi.
- (3) Indikator dan target keluaran kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diperoleh melalui penyelesaian laporan untuk menilai kualitas pengelolaan pengaduan.
  - (4) Hasil penilaian kinerja pengelolaan pengaduan berkontribusi pada pencapaian indeks reformasi birokrasi.
  - (5) Kementerian/lembaga dan instansi daerah dapat memberikan penghargaan dan sanksi atas capaian kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam bentuk insentif kinerja, program pengembangan, atau penghargaan lainnya yang disesuaikan dengan kemampuan instansi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (6) Kementerian dapat memberikan apresiasi atau penghargaan atas kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional kementerian/lembaga dan instansi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 32

- (1) Pembinaan penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional dilaksanakan berdasarkan penilaian kinerja pengelolaan pengaduan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengaturan;
  - b. pengawasan;
  - c. bimbingan;
  - d. penilaian; dan
  - e. evaluasi,yang dilakukan secara berjenjang.
- (3) Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan oleh Pembina kepada Menteri melalui Aplikasi SP4N.
- (4) Hasil pembinaan pada tingkat nasional disampaikan oleh Menteri kepada Presiden.

#### Pasal 33

- (1) Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh:
  - a. Menteri untuk penyelenggaraan pengaduan pada kementerian/lembaga dan pemda; dan
  - b. Pembina untuk penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing unit kerja.
- (2) Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan selaku pengawas Pelayanan Publik melakukan fungsi pengawasan eksternal untuk Aplikasi SP4N.
- (3) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh Menteri kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat.

#### Pasal 34

Penanggung jawab Pelayanan Publik berperan dalam upaya terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.

## BAB X PENDAYAGUNAAN HASIL PENGADUAN

### Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pemantauan, pelaporan, dan evaluasi Aplikasi SP4N untuk peningkatan pelayanan publik.
- (2) Penanggung Jawab pengelolaan pengaduan bertanggung jawab atas koordinasi pendayagunaan data pengaduan masyarakat untuk perbaikan kebijakan dan pelaksanaannya, melalui:
  - a. tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - b. analisis hasil pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan untuk perbaikan pengelolaan pengaduan, pelayanan publik, dan kebijakan pembangunan; dan
  - c. penggunaan data analisis pemantauan, pelaporan dan evaluasi pengelolaan pengaduan sebagai dasar dalam penyusunan rencana program dan kegiatan kementerian/lembaga dan instansi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XI INTEGRASI SP4N

### Pasal 36

- (1) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik diintegrasikan secara berjenjang ke dalam SP4N.
- (2) Menteri melakukan koordinasi integrasi pengelolaan pengaduan nasional secara berjenjang dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik dan selaras dengan Arsitektur SPBE.
- (3) Penyelenggara memastikan proses interoperabilitas Aplikasi SP4N dengan aplikasi sejenis bidang pengelolaan pengaduan yang dikecualikan, Aplikasi Khusus, dan aplikasi umum lainnya melalui layanan sistem penghubung layanan pemerintah yang dikoordinasikan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib menggunakan Aplikasi SP4N dalam kerangka SPBE.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan konsolidasi data laporan pengaduan dari semua kanal pelaporan ke dalam Aplikasi SP4N.
- (3) Penyelenggara yang telah memiliki aplikasi pengelolaan pengaduan sejenis wajib mengkonsolidasikan datanya ke dalam Aplikasi SP4N untuk beralih menggunakan Aplikasi SP4N yang dikoordinasikan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi.
- (4) Kementerian/lembaga dan instansi daerah dapat mengembangkan atau menggunakan Aplikasi Khusus untuk mendukung pengelolaan pengaduan yang

memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan selaras dengan Arsitektur SPBE Nasional serta Arsitektur SPBE instansi pusat atau instansi daerah.

- (5) Aplikasi pengelolaan pengaduan yang sejenis atau Aplikasi Khusus yang diintegrasikan dengan aplikasi umum sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan melalui:
  - a. bagi pakai data dan informasi pengaduan pelayanan publik dalam instansi pusat, instansi daerah, dan/atau antarinstitusi pusat dan instansi daerah;
  - b. penyelenggaraan basis data terintegrasi untuk bagi pakai data dan informasi pengaduan Pelayanan Publik; dan
  - c. penyelenggaraan sistem aplikasi pengaduan Pelayanan Publik yang terintegrasi.

#### Pasal 38

- (1) Kementerian/lembaga yang mempunyai kewenangan pembinaan sektor menetapkan pedoman yang paling sedikit memuat panduan untuk pengaturan struktur organisasi dan kelembagaan pengelola pengaduan, penetapan dan nomenklatur pengelola pengaduan, serta pembiayaan pengelolaan pengaduan untuk Penyelenggara di bawah koordinasinya sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundangan setelah berkoordinasi dengan Kementerian selaku koordinator nasional pengelola pengaduan.
- (2) Pembina menetapkan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di lingkungannya sesuai dengan kebutuhan dan kewenangannya masing-masing.

### BAB XII

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 39

- (1) Dalam hal terjadi keadaan kahar yang mengakibatkan Penyelenggara tidak dapat melaksanakan pengelolaan pengaduan sesuai dengan standar pelayanan, penyelenggara wajib:
  - a. memberitahukan kepada pengadu melalui Aplikasi SP4N dan media lainnya paling lambat 1 x 24 (satu kali dua puluh empat ) jam sejak terjadinya keadaan kahar;
  - b. menyampaikan perkiraan waktu penundaan pelayanan; dan
  - c. mengupayakan alternatif mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Keadaan kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. bencana alam;
  - b. bencana non-alam;
  - c. bencana sosial;
  - d. kerusakan infrastruktur teknologi informasi yang bersifat masif;
  - e. gangguan keamanan skala besar; atau

- f. kondisi lain yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
- (3) Dalam hal keadaan kahar mengakibatkan:
- a. ketidaktersediaan Aplikasi SP4N, Penyelenggara wajib menyediakan mekanisme pengaduan manual dan mengintegrasikan data pengaduan ke dalam Aplikasi SP4N setelah sistem dapat beroperasi kembali;
  - b. keterbatasan akses ke lokasi kerja, penyelenggara wajib mengupayakan mekanisme kerja jarak jauh untuk memastikan keberlanjutan layanan pengelolaan pengaduan; dan/atau
  - c. keterbatasan sumber daya pengelola, penyelenggara dapat memprioritaskan penanganan pengaduan yang bersifat mendesak dan/atau terkait keselamatan jiwa.
- (4) Setelah keadaan kahar berakhir, penyelenggara wajib:
- a. melakukan pemulihan layanan pengelolaan pengaduan secara bertahap;
  - b. menyusun rencana percepatan penyelesaian pengaduan yang tertunda; dan
  - c. melaporkan dampak keadaan kahar dan langkah pemulihan yang dilakukan kepada Pembina.
- (5) Pembina melakukan pembinaan dan pengawasan khusus terhadap pemulihan layanan pengelolaan pengaduan pasca keadaan kahar.

### BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 40

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 41

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Mei 2025

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

RINI WIDYANTINI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Mei 2025

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

ttd

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2025 NOMOR 319

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum



Sri Rejeki Nawangsasih