



**MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 62 TAHUN 2018  
TENTANG  
PEDOMAN SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : a. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 574);

MEMUTUSKAN:

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

Pasal 1

- (1) Penyelenggara pelayanan publik, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib;

- a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - b. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
  - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- (3) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR!.

#### Pasal 3

Pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan menteri ini.

#### Pasal 4

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 5

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 23 Desember 2018

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SYAFRUDDIN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 26 Desember 2018

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 1726

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,



LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 62  
TAHUN 2018  
TENTANG  
PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL.

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk

mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

## B. PENGERTIAN

Dalam Pedoman 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 kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
3. Penanggung Jawab pelayanan publik adalah pimpinan kesekretariatan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh pembina dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
4. 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.
5. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
6. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
7. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selanjutnya disebut Kementerian adalah koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.
8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

9. 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.
10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
11. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada Kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
12. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penangguung Jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
13. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
14. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan atau Admin UPP adalah pegawai di lingkungan Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.
15. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
16. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
17. 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.

18. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.
19. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
20. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

#### C. MAKSUD

Pedoman ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindaklanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

#### D. TUJUAN

Pedoman penyelenggaraan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional bertujuan agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan.

#### E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi :

1. Kelembagaan;
2. Sumber Daya Manusia;
3. Kode Etik;
4. Pembiayaan dan Sarana Prasarana;
5. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Pemantauan, Pelaporan dan Evaluasi;
7. Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*);

8. Pembinaan dan Pengawasan; dan
9. Keterhubungan/Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

## BAB II KELEMBAGAAN

Kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terdiri dari struktur Nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah

### A. Struktur organisasi Tingkat Nasional

1. Kementerian merupakan Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional;
2. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian menyelenggarakan fungsi:
  - a. melakukan evaluasi secara berkala mengenai perkembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional;
  - b. melakukan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait untuk meningkatkan integrasi dan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!;
  - c. melakukan koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia untuk evaluasi tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;
  - d. melakukan koordinasi terkait pengintegrasian sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional; dan
  - e. membentuk tim penyelesaian pengaduan secara nasional yang dikoordinasi oleh menteri;
  - f. melaporkan perkembangan pengaduan pelayanan publik secara nasional.
3. Pengelola pengaduan pelayanan publik nasional dapat berupa struktur tersendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada.
4. Pengelola pengaduan pelayanan publik nasional dibentuk oleh Kementerian.

### B. Struktur organisasi di tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

1. Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mempunyai pengelola pengaduan pelayanan publik;
2. Pengelola pengaduan dimaksud dalam angka 1 dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada;

3. Fungsi pengelola pengaduan meliputi fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan.
4. Pengelola pengaduan pelayanan publik nasional ditingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dibentuk oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

### BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR!, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan Tenaga lain sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR! meliputi fungsi:

- a. Analisis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan.
- b. Analisis Sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR! dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR!.
- c. Pengolahan Data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.

SP4N-LAPOR dikelola secara berjenjang oleh:

- a. Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional.
- b. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.
- c. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi.

Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.

## BAB IV KODE ETIK

### A. Kewajiban dan larangan

#### 1. Kewajiban

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! wajib:

- a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan.
- e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

#### 2. Larangan

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! dilarang:

- a. Menghentikan proses pengaduan;
- b. Menyebarluaskan identitas pengadu;
- c. Menyebarluaskan informasi dan dokumen;
- d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

#### 3. Sanksi

Pimpinan Instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

## BAB V PEMBIAYAAN DAN SARANA PRASARANA

### A. Pembiayaan

Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

B. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik

1. Pembina wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
2. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus;
3. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
  - a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis;
  - b. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.

BAB VI

MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL

A. Penerimaan Pengaduan

1. Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau pengelola pengaduan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya disampaikan melalui:
  - a. tatap muka;
  - b. *call-center*;
  - c. surat atau email;
  - d. *SMS*;
  - e. Media sosial;
  - f. *website*;
  - g. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
  - h. dan lainnya.

B. Prosedur pengelolaan pengaduan

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

1. Telaah dan Verifikasi

- a. Admin Nasional melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
  - 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
  - 2) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;

- 3) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
  - 4) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
  - 5) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
  - 6) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Admin Instansi/organisasi atau tidak;
  - 7) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, pengaduan diteruskan kepada Admin instansi/organisasi berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
  - 8) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Nasional;
  - 9) pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
  - 10) apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Nasional wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
  - 11) pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
  - 12) melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, *call center*, dsb, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
- b. Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
- 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
  - 2) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
  - 3) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
  - 4) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
  - 5) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;

- 6) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
  - 7) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
  - 8) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;
  - 9) pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
  - 10) apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin instansi/organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
  - 11) pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
  - 12) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional.
  - 13) pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/Organisasi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti.
  - 14) melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, *call center*, dsb, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
- c. Pejabat penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:
- 1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
  - 2) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;

- 3) memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi;
- 4) merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;
- 5) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.

#### C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni;

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

#### D. Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;

1. Admin Nasional dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan yaitu:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut Admin Instansi/Organisasi;
  - b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan dan dilaporkan kepada Menteri;
  - c. mengkoordinasikan Admin Instansi/Organisasi dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
  - d. tugas lain atas petunjuk pimpinan.
2. Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;

- b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
  - c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
  - d. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing – masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
  - e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.
3. Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
- a. Pejabat penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti;
  - b. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
  - c. Berkoordinasi dengan Admin UPP dan/atau APIP 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 respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
  - f. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

## BAB VII

### PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI

#### A. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Pembina/Penanggung Jawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;

- b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- c. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing – masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
- d. menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
- e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut :
  - 1) selambat-lambatnya 3 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
  - 2) selambat-lambatnya 8 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
  - 3) selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
- f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian;
- g. Admin Instansi/Organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.

#### B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

- 1. Admin instansi/organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab;
- 2. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

#### C. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

- 1. Penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan

- rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan;
2. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
  3. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik;
  4. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik;
  5. Penanggung jawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

## BAB VIII

### PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN (*SERVICE LEVEL AGREEMENT*)

1. Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam mengelola pengaduan pelayanan publik wajib membuat Perjanjian Tingkat Layanan.
2. Perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam sebuah dokumen.
3. Dalam tindak lanjut penyelesaian pengaduan tim koordinasi dapat berkoordinasi dengan kementerian untuk mengajukan diskresi yang dituangkan dalam bentuk perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*).
4. Perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) paling sedikit memuat:
  - a. Pedoman dasar;

Pedoman dasar merupakan ruang lingkup dan latar belakang dibuatnya perjanjian tingkat layanan tersebut, termasuk didalamnya meliputi latar belakang, maksud, tujuan, dan dasar hukum.
  - b. pihak yang menandatangani perjanjian;

Pihak yang dimaksud dalam perjanjian ini adalah instansi penyelenggara pelayanan publik dan organisasi penyelenggara pelayanan publik
  - c. bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian;

bentuk-bentuk layanan untuk menjamin terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

d. standar pelaksanaan layanan;

standar besaran yang disepakati sebagai acuan (key performance drivers) yang menjadi indikator dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*).

e. hal-hal yang disepakati;

hal-hal tambahan yang perlu disepakati oleh pihak penyelenggara pelayanan publik, antara lain toleransi atas besaran kapasitas yang disepakati karena keadaan tertentu yang menyebabkan turunnya nilai tingkat pelayanan; toleransi terhadap keadaan tertentu yang disebabkan oleh budaya setempat; serta skala tolak ukur.

f. jangka waktu;

Jangka waktu menjelaskan kapan waktu perjanjian dibuat, dan masa berakhirnya perjanjian, termasuk waktu tinjau ulang dari Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*).

g. hak dan kewajiban para pihak;

merupakan hal-hal yang harus didapat dan dipenuhi oleh unit penyelenggara pengelola pengaduan pelayanan publik.

h. keadaan kahar (*force majeure*).

Keadaan kahar merupakan kondisi luar biasa yang mengakibatkan pihak organisasi penyelenggara pengelola pengaduan pelayanan publik tidak dapat melaksanakan kewajibannya. Kondisi luar biasa yang dimaksud antara lain perang, pemberontakan, pemogokan, kerusuhan, dan bencana alam.

## BAB IX

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### A. Pembinaan

1. Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional meliputi: pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang;
2. Penanggung Jawab pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan;
3. Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan Pembina kepada Menteri melalui SP4N-LAPOR!;
4. Hasil pembinaan pada tingkat nasional disampaikan oleh Menteri ke Presiden;

#### B. Pengawasan

1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Menteri pada tingkat nasional dan Pembina pada tingkat penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
2. Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindaklanjut pengaduan dilingkungan masing-masing;
3. Hasil pengawasan disampaikan oleh Menteri pada tingkat nasional kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat.

## BAB X

### KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

1. Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang tidak memiliki sistem pengelolaan pengaduan wajib terhubung dengan SP4N-LAPOR!;
2. Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!;
3. Mekanisme Integrasi sebagaimana dimaksud, dilakukan proses sebagai berikut:
  - a. Penanggung Jawab pelayanan publik memastikan tersedianya sistem pengelolaan pengaduan secara berjenjang di lingkungan Penyelenggara untuk diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!;

- b. Pengintegrasian dengan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan oleh Penyelenggara dengan cara mengajukan permohonan pengintegrasian kepada Kementerian;
- c. Kementerian memastikan tersedianya sumber daya manusia yang berfungsi menganalisis sistem dan melakukan *assessment* terhadap permohonan pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan;
- d. Hasil *assessment* berupa rekomendasi akan disampaikan oleh Kementerian kepada Penyelenggara untuk melakukan proses pengintegrasian lebih lanjut;
- e. Penyelenggara wajib memberikan jawaban atas rekomendasi yang telah dikirimkan Kementerian paling lambat 30 Hari Kerja;
- f. Sistem pengelolaan pengaduan yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! wajib dilaporkan statusnya kepada Pembina sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan publik;

BAB XI  
PENUTUP

Untuk menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, para pembina wajib melakukan evaluasi dan pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SYAFRUDDIN