



Kementerian Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi Birokrasi  
[www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)

# **PERMENPANRB NOMOR 24 TAHUN 2014 TENTANG**

## **PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL**

# Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional setiap penyelenggara wajib:

- ❁ menyediakan dukungan kelembagaan;
- ❁ mengelola sarana pengaduan;
- ❁ membuat mekanisme pengaduan;
- ❁ membuat tata cara pengelolaan pengaduan, dan
- ❁ menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

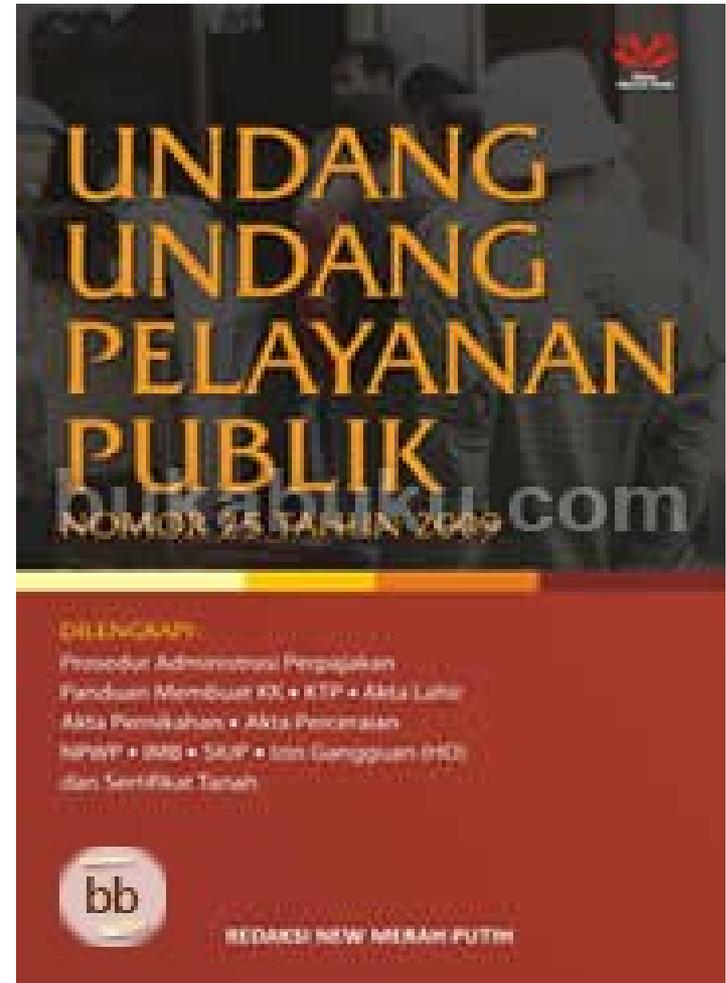


# Lanjutan Dasar....

Peraturan Presiden Nomor 76  
Tahun 2013 tentang Pengelolaan  
Pengaduan Pelayanan Publik:

## Pasal 18 Ayat (3)

(3) Ketentuan mengenai  
penyelenggaraan pengelolaan  
pengaduan secara nasional dan  
integrasi pengelolaan  
pengaduan secara berjenjang  
diatur dengan Peraturan  
Menteri;



# Maksud Disusunnya Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan

1

Memberikan panduan kepada Penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga negara, penduduk, orang perseorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum;

2

Membangun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

# Tujuan Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan

1

Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;

2

Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan

3

Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

# RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

Kelembagaan dan sarana pengaduan pelayanan publik;

Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelayanan publik;

Akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

Pembinaan dan pengawasan pelayanan publik;

Pengintegrasian sistem pengelolaan yanlik nasional.

# Kelembagaan dan Sarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

## I. STRUKTUR ORGANISASI PENGELOLA PENGADUAN :

- ❖ **Melekat pada Fungsi Organisasi Yang Ada**
- ❖ **Terstruktur dalam organisasi tertentu sesuai kebutuhan dan beban kerja**

# Lanjutan Kelembagaan .....

## II. SARANA PENGELOLAAN PENGADUAN :

Pembina Wajib Menyediakan Sarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik .

Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan agar memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.

Sarana pengelolaan pengaduan yanlik dapat berupa: Tempat/Ruangan; Kotak Pengaduan; Formulir Pengaduan dan Alat Tulis; dan Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

# Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Yanlik Secara Nasional

## I. Penerimaan Pengaduan :

Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai “*no wrong door policy*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani baik secara langsung (lisan)/tidak langsung (surat, kotak pengaduan, telepon, faksimili, *website*, *e-mail*, SMS, media penyiaran, jejaring sosial dan sejenisnya).

# Lanjutan Mekanisme .....

## II. Penyelesaian Pengaduan :

- ❑ Penyelenggara bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan secara terukur, dapat dicapai, dan realistis.
- ❑ Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atas rencana perbaikan pelayanan (bagian perbaikan kinerja penyelenggara pelayanan).
- ❑ Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yg bersifat pribadi & rahasia negara/jabatan sesuai per-UU.
- ❑ Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kpd masy utk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- ❑ Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

## III. Pengarsipan Dokumen Pengaduan :

- ❑ Dokumen/pelaporan pengaduan disimpan dengan aman (fasilitas digital), sehingga memudahkan penemuan kembali bila diperlukan.
- ❑ Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). Apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam *database*.
- ❑ Pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

# Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

## I. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan :

- ❑ Pemantauan dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Pembina untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan al: jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan.
- ❑ Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

# Lanjutan Pemantauan .....

## II. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan :

- Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada tingkat penyelenggara oleh Pembina dan pada tingkat nasional oleh Menteri yang bertanggungjawab dibidang PAN.
- Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali dalam setahun.
- Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.

# Lanjutan Pemantauan .....

## III. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan :

- ❑ Pelaporan hasil evaluasi dilakukan terintegrasi dengan menggunakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).
- ❑ Pelaporan hasil evaluasi nasional dilaporkan oleh Menteri kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun.

# Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

1. Penyelenggara **wajib** melaksanakan prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi.
2. Penyelenggara **wajib** menyelenggarakan pengaduan sesuai dengan ketentuan.
3. Penyelenggara **wajib** menyampaikan informasi mengenai status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat baik berupa solusi maupun rencana perbaikan.
4. Penyelenggara **wajib** memberi akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi penyelesaian pengaduan.

# Lanjutan Akuntabilitas .....

5. Penyelenggara **wajib** memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat dalam proses penyusunan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
6. Penyelenggara **wajib** memfasilitasi terbentuknya kelompok masyarakat madani yang secara khusus dibentuk untuk mengawasi penyelesaian pengaduan.
7. Penyelenggara **wajib** meningkatkan kapasitas masyarakat untuk memahami hak dan berani melakukan pengaduan.
8. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui: forum pemangku kepentingan, saluran komunikasi antara pemerintah dan warga serta sarana lainnya.

# Pembinaan dan Pengawasan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

## I. Pembinaan:

- ❑ Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara berjenjang, pada tingkat nasional oleh Menteri yang bertanggungjawab di bidang PAN dan pada tingkat penyelenggara oleh Pembina.
- ❑ Hasil pembinaan pada tingkat nasional disampaikan oleh Menteri yang bertanggungjawab di bidang PAN kepada Presiden.
- ❑ Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan oleh Pembina kepada Menteri yang bertanggungjawab di bidang PAN melalui SP4N.

# Lanjutan Pembinaan .....

## II. Pengawasan:

- ❑ Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Menteri di tingkat nasional dan Pembina pada tingkat penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- ❑ Hasil pengawasan disampaikan oleh Menteri pada tingkat nasional kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat.
- ❑ Pembina menyampaikan hasil pengawasan kepada Menteri dan diumumkan kepada masyarakat secara berkala melalui SP4N.

# Pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (SP4N)

- ❑ Pengintegrasian SP4N bertujuan membangun kesatuan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang, sehingga dapat efektif, efisien, dan kemudahan penggunaannya.
- ❑ Dalam rangka pengintegrasian, Kementerian (yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang PAN) membangun dan mengembangkan SP4N berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel.

## Lanjutan Pengintegrasian .....

- ❑ Penyelenggaraan SP4N oleh Kementerian dikoordinasikan dengan ORI, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian/Lembaga lainnya, dan Pemda (Provinsi, Kab, Kota).
- ❑ Sistem tersebut merupakan sistem informasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *web* yang dapat diakses dengan mudah oleh penyelenggara/masyarakat sesuai kebutuhannya.
- ❑ Penyelenggara tidak perlu membuat sistem tersendiri.

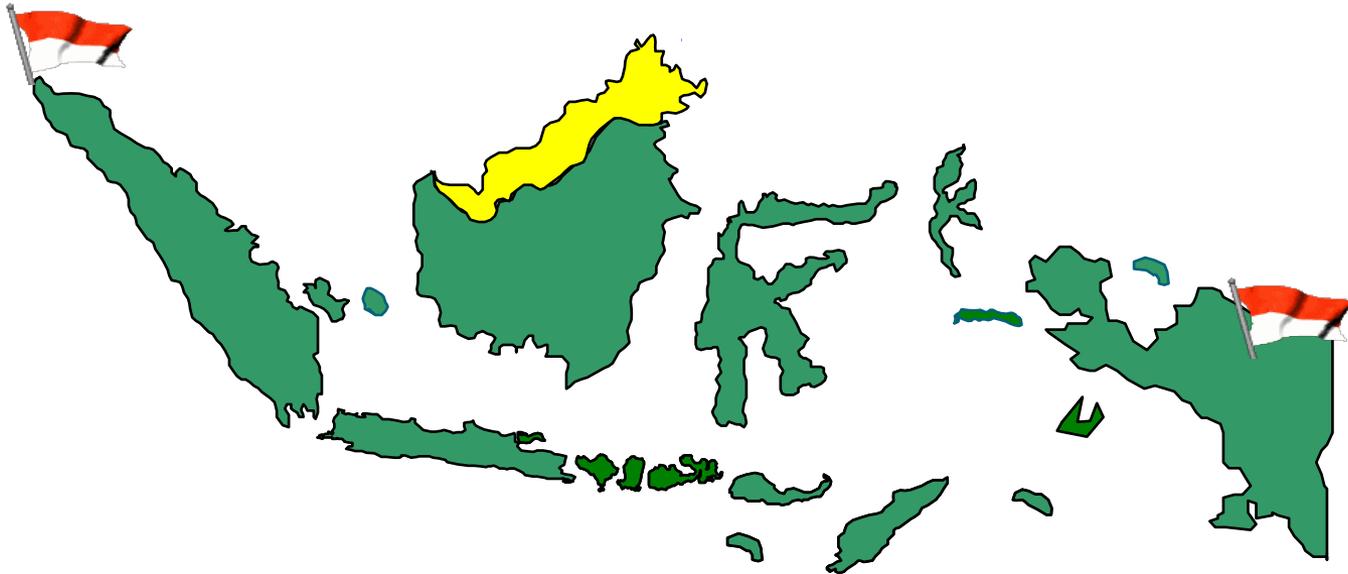


# Penutup

- ❑ Penyelenggara agar segera menerapkan pedoman ini sesuai dengan kondisi di masing-masing Penyelenggara.
- ❑ Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional sebagaimana dimaksud dalam pedoman ini, dilaksanakan selambat lambatnya 6 (enam) bulan sejak diundangkan.
- ❑ Pembina wajib menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional (organisasi, SDM dan anggaran yang memadai).



# SEKIAN DAN TERIMA KASIH



**Deputi Bidang Pelayanan Publik  
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi**