

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi tahun 2018**

**tentang**

**Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik



Peraturan Menteri PANRB Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

# Issue dan Rencana Peningkatan Kualitas Pengelolaan SP4N

## Keterhubungan

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 623 Instansi Pemerintah dengan 308 diantaranya telah menetapkan SK

akan

Keterhubungan penuh seluruh instansi pemerintah melalui SK dengan kualitas pengelolaan yang baik disertai dukungan penuh dari Pembina Pelayanan Publik

## Kelembagaan

Berada di Dinas Komunikasi dan Informatika, tetapi sebagian masih berada di unit lainnya seperti Inspektorat, Bagian Organisasi dan Tatalaksana, Bagian Humas dan Protokol.

akan

Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014, Permenkominfo 14/2016 pengelolaan aplikasi pengaduan menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika. Inspektorat dan Bagian Ortala bertugas dalam pengawasan dan pembinaan

## Sumber Daya Manusia

Belum ada manajemen pengetahuan pengelolaan

akan

Ada jabatan fungsional khusus pengelola pengaduan

## Monitoring dan Evaluasi

Masih hanya dilakukan oleh pengelola pusat (Kementerian PANRB) langsung kepada Instansi pengelola

akan

Monitoring dan evaluasi secara berjenjang akan melibatkan Kementerian Koordinator, Kementerian Dalam Negeri, dan Pemerintah Provinsi

## Perkembangan Teknologi

Banyak aplikasi pengaduan, data pengaduan masih terbagi dalam pulau-pulau data

akan

Aplikasi LAPOR! sebagai aplikasi umum pengelola pengaduan, terdapat data center pengaduan masyarakat

## Maksud

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

## 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.

## Ruang Lingkup

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.

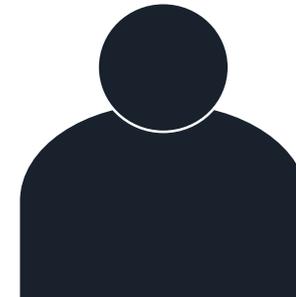
# Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia

Tingkat Nasional



Admin Nasional

Tingkat Kementerian/  
Lembaga & Pemerintah  
Daerah



Admin Instansi/ Organisasi

Pejabat Penghubung

# Kode Etik

## Kewajiban

1. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
2. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
3. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
4. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan.
5. 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.

## Larangan

1. Menghentikan proses pengaduan;
2. Menyebarkan identitas pengadu;
3. Menyebarkan informasi dan dokumen;
4. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

## Sanksi

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

## Pembiayaan:

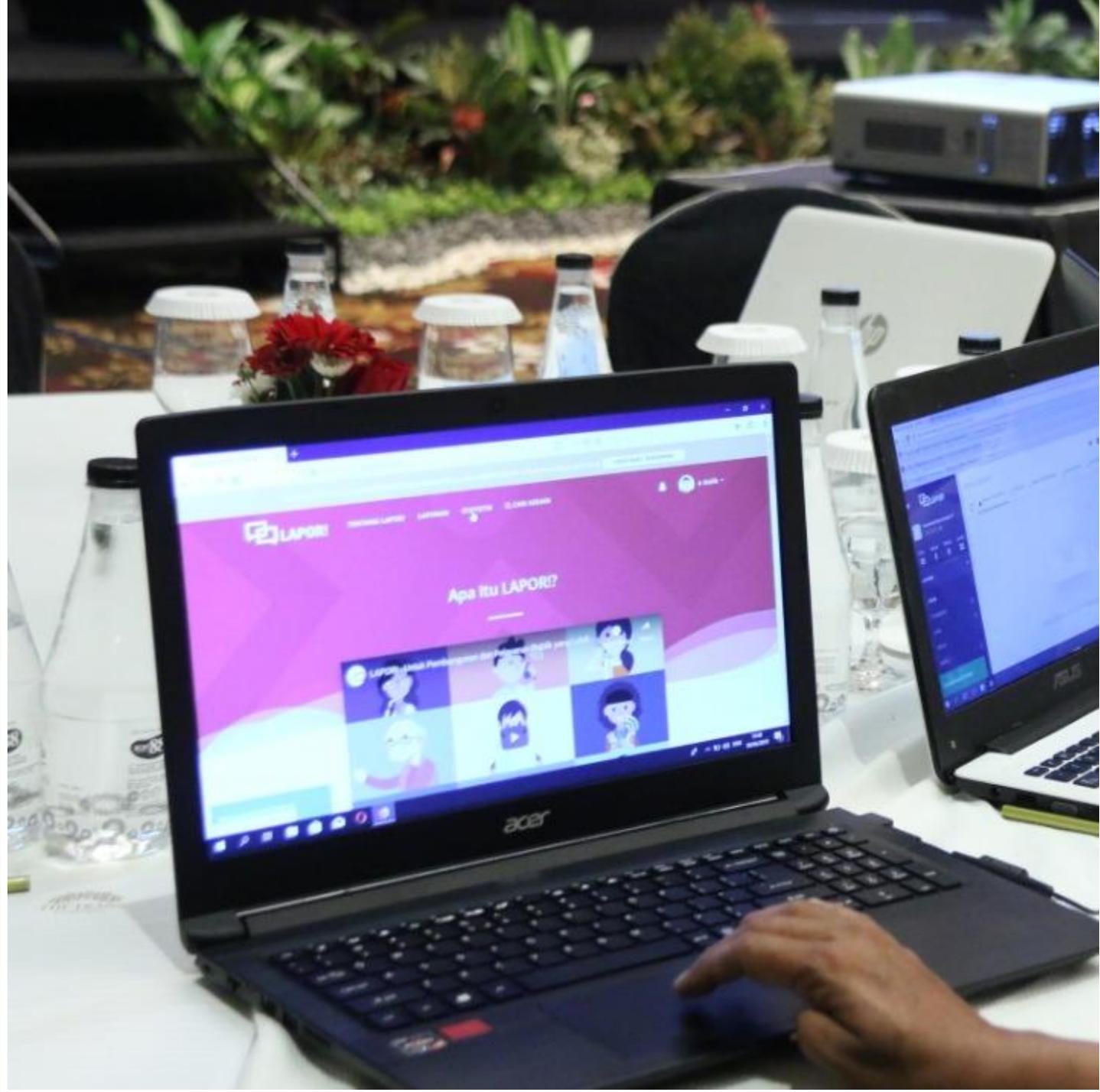
Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing yang terdiri dari:

1. pengembangan kapasitas SDM pengelola
2. sosialisasi publik, dan
3. dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

## Sarana & Prasarana:

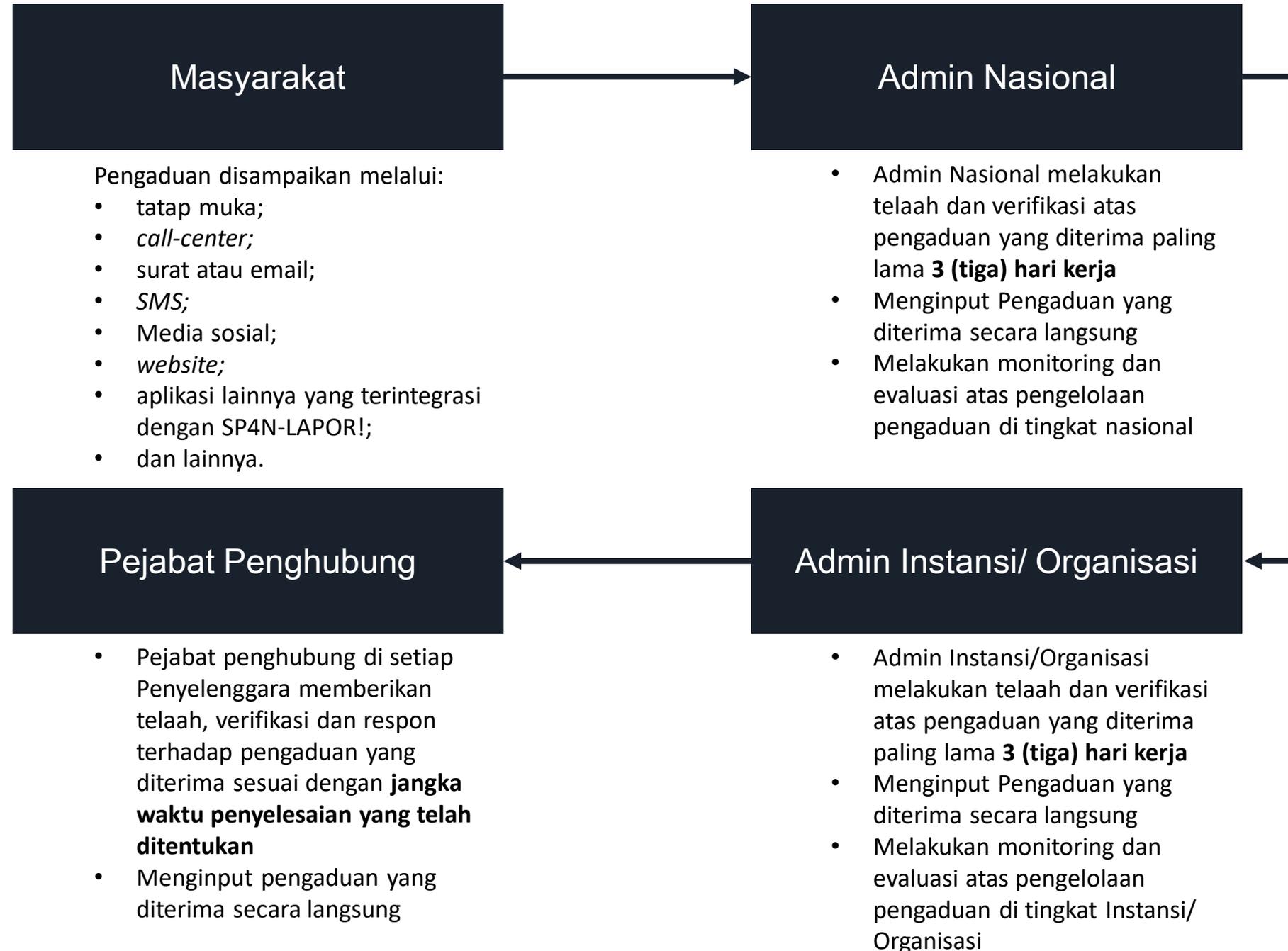
Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:

1. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis;
2. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.



# Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

\*) Laporan yang masuk dapat langsung diterima oleh Admin Instansi/Organisasi tanpa melalui Admin Nasional melalui mekanisme tertentu





## Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan:

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**;

## Pemantauan:

Pembina/Penangguag Jawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

- evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala
- mengkoordinir pejabat penghubung
- menetapkan indikator dan target output kinerja
- pemantauan secara berkala
  - selambat-lambatnya 3 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
  - selambat-lambatnya 8 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
  - selambat-lambatnya 35 hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan
- Melakukan intervensi atas pengaduan yang belum terselesaikan

## Pelaporan:

1. Admin instansi/organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan 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.

## Evaluasi:

1. Penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian 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;

# Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement)

- Pedoman Dasar
- pihak yang menandatangani perjanjian
- bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian
- standar pelaksanaan layanan
- hal-hal yang disepakati
- jangka waktu
- hak dan kewajiban para pihak
- keadaan kahar (*force majeure*)

# Kompetisi SP4N-LAPOR! 2019



Permenpan No. 39 Tahun 2018

**Terima Kasih**