



SALINAN

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

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

**NOMOR 24 TAHUN 2014**

**TENTANG**

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

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

- Menimbang** : bahwa 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 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

**MEMUTUSKAN:**

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

Pasal 1 . . .

#### Pasal 1

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

- a. menyediakan dukungan kelembagaan;
- b. mengelola sarana pengaduan;
- c. Membuat mekanisme pengaduan;
- d. Membuat tata cara pengelolaan pengaduan; dan
- e. menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

#### Pasal 2

Ketentuan mengenai pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 3

Ketentuan mengenai Petunjuk Teknis Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional diatur lebih lanjut oleh pembina pelayanan publik di lingkungan masing-masing sesuai dengan kebutuhan.

#### Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .

- 3 -

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Juli 2014

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Agustus 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK AZASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 1170

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kementerian PANRB  
Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik,

ttd

Herman Suryatman

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI  
BIROKRASI TENTANG PEDOMAN  
PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA  
NASIONAL  
NOMOR : 24 TAHUN 2014  
TANGGAL : 24 JULI 2014

---

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebelum terbit Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, banyak instansi pemerintah kurang partisipatif di dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Setelah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan kedua, aspek kepentingan penerima layanan (*customers*).

Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu ditindaklanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

B. PENGERTIAN ...

## B. PENGERTIAN

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
3. Kementerian adalah kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara.
4. Pembina pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, dan gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten serta walikota pada tingkat walikota.
5. 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.
6. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
7. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik.
8. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
9. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (*disable citizen*), antara lain: tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.
10. 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.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.

13. 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.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) 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 braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

### C. MAKSUD

Pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional bermaksud untuk:

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; dan
2. Membangun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dengan SP4N.

### D. TUJUAN

Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional bertujuan agar:

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.

### E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

1. Kelembagaan dan sarana pengaduan pelayanan publik;
2. Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelayanan publik;
4. Akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
5. Pembinaan dan pengawasan pelayanan publik;
6. Pengintegrasian sistem pengelolaan pelayanan publik nasional.

BAB II  
KELEMBAGAAN DAN SARANA PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK SEACARA NASIONAL

A. Struktur Organisasi

1. Struktur organisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional dapat dilakukan melalui pola pengorganisasian sebagai berikut:
  - a. Melekat pada fungsi organisasi yang ada dan/atau
  - b. Terstruktur dalam organisasi tertentu disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja.
2. Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
  - a. Kementerian mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.
  - b. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian menyelenggarakan fungsi:
    - 1) melakukan evaluasi secara berkala mengenai perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional;
    - 2) melakukan koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia untuk evaluasi tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;
    - 3) melakukan pengembangan jaringan dan mengintegrasikan secara berjenjang pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;
    - 4) menyediakan sistem informasi yang memudahkan evaluasi perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional; dan
    - 5) melaporkan perkembangan pengaduan pelayanan publik secara nasional.
3. Pelaksanaan di tingkat Penyelenggara:
  - a. Pembina atau pejabat yang diberi wewenang wajib menugaskan pejabat/pegawai atau satuan organisasi untuk melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
  - b. Pengelola Pengaduan mempunyai fungsi:
    - 1) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
    - 2) memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
    - 3) menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan Penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan.
  - c. Pembina wajib menyediakan petugas pengelola pengaduan pelayanan publik.
4. Pembiayaan:
  - a. Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
  - b. Pembiayaan tersebut dianggarkan pada setiap tahun anggaran.
5. Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
  - a. Pembina menyediakan SDM pengelola pengaduan pelayanan publik.
  - b. Pembina menetapkan standar kompetensi SDM pengelola pengaduan pelayanan publik.

c. Pembina ...

- c. Pembina meningkatkan kapasitas SDM pengelola pengaduan pelayanan publik.
- B. Sarana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik:
1. Pembina wajib menyediakan sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
  2. Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan agar memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.
  3. Sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa:
    - a. Tempat/Ruangan;
    - b. Kotak Pengaduan;
    - c. Formulir pengaduan dan alat tulis; dan
    - d. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).



BAB III  
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

A. Penerimaan Pengaduan.

1. Umum:

- a. Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “*no wrong door policy*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya;
- b. Penerimaan Pengaduan meliputi:
  - 1) Pengaduan secara langsung kepada Penyelenggara, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan;
  - 2) Pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, yaitu melalui:
    - a) kotak pengaduan,
    - b) surat,
    - c) teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, *website*, surat elektronik (*e-mail*), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/*Short Message Service*), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

2. Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung kepada Penyelenggara, meliputi:

- a. Pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
- b. Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya;
- c. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
- d. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu;
- e. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan.
- f. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

3. Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:

- a. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;
- b. Jika pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan;
- c. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima;

d. Pengelola ...

- d. Pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan;
- e. Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

B. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

1. Penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan.
2. Penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis.
3. Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
4. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
5. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan.
6. Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
7. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

C. Pengarsipan Pengaduan.

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

## BAB IV

### PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

- A. PEMANTAUAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
  - 1. Pemantauan dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Pembina untuk melihat perkembangan pengelolaan pengaduan antara lain jumlah pengaduan yang diterima, penyebab permasalahan, serta penyelesaian pengaduan.
  - 2. Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.
  
- B. EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
  - 1. Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada tingkat penyelenggara oleh Pembina dan pada tingkat nasional oleh Menteri.
  - 2. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali dalam setahun.
  - 3. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.
  
- C. PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
  - 1. Pelaporan hasil evaluasi dilakukan terintegrasi dengan menggunakan SP4N.
  - 2. Pelaporan hasil evaluasi nasional dilaporkan oleh Menteri kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun.

## BAB V

### AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

Dalam rangka akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat:

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

## BAB VI

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

#### A. PEMBINAAN

1. Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara berjenjang, pada tingkat nasional oleh Menteri dan pada tingkat penyelenggara oleh Pembina.
2. Hasil pembinaan pada tingkat nasional disampaikan oleh Menteri kepada Presiden.
3. Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan oleh Pembina kepada Menteri melalui SP4N.

#### B. PENGAWASAN

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

## BAB VII

### PENGINTEGRASIAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

Pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) bertujuan membangun kesatuan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang, sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan efektif, efisien, serta memberikan kemudahan penggunaannya .

Dalam rangka pengintegrasian, Kementerian membangun dan mengembangkan SP4N berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel. Penyelenggaraan SP4N oleh Kementerian dikoordinasikan dengan Ombudsman Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian/Lembaga lainnya, dan Pemerintah Daerah.

Sistem tersebut merupakan sistem informasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *web* yang dapat diakses dengan mudah oleh penyelenggara dan masyarakat sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya. Dengan demikian, penyelenggara tidak perlu membuat sistem tersendiri.

BAB VIII  
PENUTUP

Dalam rangka mengimplementasikan pedoman ini:

1. Penyelenggara agar segera menerapkan pedoman ini sesuai dengan kondisi di masing-masing Penyelenggara.
2. Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional sebagaimana dimaksud dalam pedoman ini, dilaksanakan selambat lambatnya 6 (enam) bulan sejak diundangkan.
3. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi,

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Salinan sesuai dengan aslinya

Kementerian PANRB

Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik,

ttd

Herman Suryatman

# MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

