



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1170, 2014

KEMENPAN RB. Pelayanan Publik. Pengaduan.
Pengelolaan. Pedoman.

**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

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 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,

AZWAR ABUBAKAR

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal 20 Agustus 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK AZASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,
AMIR SYAMSUDIN

LAMPIRAN 1

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI

BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

NOMOR : 24 TAHUN 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

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.