



**SALINAN**

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

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

**NOMOR 3 TAHUN 2015**

**TENTANG  
ROAD MAP PENGEMBANGAN SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

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

**Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (4) dan ayat (5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;**

**Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);**

**3. Peraturan . . .**

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar 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 Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG ROAD MAP PENGEMBANGAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL.**

**Pasal 1**

Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ini digunakan sebagai sistem peta jalan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

**Pasal 2 . . .**

Pasal 2

Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

- (1) Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dalam bentuk rencana aksi.
- (2) Rencana aksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus diselesaikan paling lambat 2 (dua) bulan setelah Peraturan menteri ini berlaku dan melaporkan kepada Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .

- 4 -

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Januari 2015

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd

YUDDY CHRISNANDI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Januari 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK AZASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 27

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 ROAD MAP  
PENGEMBANGAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
NOMOR : 3 TAHUN 2015  
TANGGAL : 8 Januari 2015

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses yang seluas-luasnya ini diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi lebih aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja

penyelenggara...

penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial, tidak terkoordinir dan terintegrasi dengan baik. Hal ini menyebabkan pengelolaan pengaduan tidak efektif dan tidak efisien, misalnya terjadinya duplikasi penanganan pengaduan, yaitu satu substansi pengaduan diselesaikan oleh beberapa organisasi penyelenggara, dan sebaliknya bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan masing-masing organisasi penyelenggara beranggapan bahwa substansi pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Agar SP4N tersebut dapat dibentuk sebagaimana yang diharapkan, maka perlu ditetapkan tahapan atau langkah-langkah kegiatan secara terstruktur dan realistis dalam suatu *Road Map* (peta jalan) pengembangannya yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

## B. PENGERTIAN

Dalam Peraturan Menteri atau Pedoman ini, yang dimaksud dengan :

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
2. *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diinginkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik

4. Pengaduan...

4. 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.
5. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
6. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
7. 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.
8. 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 public.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Kementerian adalah kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara.
11. Menteri adalah menteri yang bertanggungjawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara
12. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan, baik secara lisan, tertulis, SMS, media cetak, media elektronik

maupun...

maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan

13. Integrasi Aplikasi Pengaduan adalah sinkronisasi aplikasi pengaduan yang telah terbangun ke dalam aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk menangani berbagai jenis Pengaduan pelayanan publik.
14. LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4).

#### C. MAKSUD

Menjadi acuan bagi Penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah kegiatan untuk mewujudkan SP4N.

#### D. TUJUAN

Mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah, dan tindakan pada seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan SP4N.

#### E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup *Road Map* ini meliputi:

1. Gambaran mengenai kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Penyelenggara saat ini dan kondisi yang diharapkan serta tahapan bagi Penyelenggara dalam pengembangan SP4N.
2. Penyelenggara dalam peraturan ini meliputi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.



BAB II  
KONDISI AWAL DAN KONDISI YANG DIHARAPKAN  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

A. KONDISI AWAL

Kondisi awal SP4N adalah kondisi awal keberadaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada saat Peraturan Menteri PANRB ini ditetapkan yang berada di lingkungan Penyelenggara.

Kondisi awal tersebut secara umum digambarkan sebagai berikut:

1. Belum memiliki kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam arti, bahwa Penyelenggara yang bersangkutan sama sekali belum membentuk kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Sudah memiliki kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, namun masih dilakukan secara manual dalam arti, bahwa Penyelenggara sudah membentuk kelembagaan pengelolaan pelayanan publik, tapi mekanisme dan prosedur kerja serta sarana pengelolaannya masih dilakukan dengan cara korespondensi biasa.
3. Penyelenggara sudah memiliki pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi tapi masih menggunakan intranet dan alat komunikasi lain yang sifatnya terbatas.
4. Penyelenggara sudah memiliki sistem pengelolaan pengaduan menggunakan teknologi informasi berbasis internet.

Kondisi awal angka 1 sampai dengan 3 rata-rata di atas mencapai 90 %, sedangkan kondisi awal angka 4 mencapai rata-rata di bawah 10 %. Kondisi tersebut merupakan hambatan sekaligus tantangan dalam pengembangan SP4N. Disamping itu sumberdaya manusia yang mendukung pengelolaan pengaduan pelayanan publik cenderung tidak memadai dan hampir tidak pernah diberikan pelatihan secara khusus untuk mengelola pengaduan pelayanan publik. Dalam pada itu pengelolaan pengaduan pelayanan publik tersebut sebagian tidak memiliki mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Di lain pihak, masyarakat sebagian besar masih bersikap permisif dan belum berani untuk menyampaikan pengaduan, karena masih ada anggapan bahwa dengan mengadu malahan akan merugikan diri sendiri. Disamping itu kesadaran masyarakat untuk mengadu masih rendah,

sehingga...

sehingga kotak pengaduan yang disediakan atau sarana pengaduan relatif tidak dimanfaatkan. Dalam pada itu, ada juga sebagian masyarakat menganggap pengaduan itu tidak berguna, karena tidak ada tindak lanjut pengaduan yang disampaikan.

Bagi penyelenggara, pengaduan yang secara terbuka tidak diketahui oleh masyarakat luas, tidak menjadi pendorong untuk menangani pengaduan secara serius. Pengaduan secara terbuka tersebut sejalan dengan penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi yang rendah, mengakibatkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak transparan dan tidak akuntabel.

## B. KONDISI YANG DIHARAPKAN

Pada Tahun 2017 integrasi vertikal dan horizontal pengelolaan SP4N, dimana akan dicapai kondisi sebagai berikut:

1. Seluruh Penyelenggara mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dengan LAPOR, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, maupun secara dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi.
2. Sumberdaya manusia yang mengelola pengaduan pelayanan publik telah terlatih dan kompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Setiap Penyelenggara memiliki mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
4. Masyarakat sudah mempunyai kesadaran akan partisipasi dan pentingnya pengaduan, berani menyampaikan pengaduan, dan mempunyai sikap bahwa pengaduan berguna bukan hanya untuk diri sendiri tapi juga untuk orang lain dan untuk pemerintah.
5. Penggunaan teknologi informasi yang luas dan terkini dalam pengelolaan pelayanan publik.

### BAB III TAHAPAN PEMBANGUNAN SP4N

A. Tahapan pembangunan SP4N dilakukan dalam 3 (tiga) tahun, sebagai berikut :

1. Periode Tahun 2015

a. *Outcome*

- 1) Terwujudnya penyelenggara yang mampu merespon dan menindaklanjuti keluhan/pengaduan.
- 2) Kesadaran masyarakat meningkat dan berani menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

b. Target

Seluruh Penyelenggara dalam hal ini Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah sudah memiliki pengelolaan pengaduan yang efektif.

c. Program

- 1) Penyiapan sarana/prasarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.
- 2) Peningkatan kapasitas individu/pengelola, organisasi, dan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 3) Pembentukan kelembagaan pengaduan dan pengelola pengaduan yang kompeten.
- 4) Pembentukan mekanisme dan prosedur pengaduan pelayanan publik.
- 5) Pemantauan secara rutin.
- 6) Pelaksanaan Evaluasi secara periodik.

2. Periode Tahun 2016

a. *Outcome*

Terwujudnya Integrasi vertikal dan horizontal, yaitu pengelolaan pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, maupun secara vertikal dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi.

b. Target

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik penyelenggara sudah terintegrasi dengan SP4N dan masyarakat dengan mudah

menyampaikan...

menyampaikan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan prinsip *no wrong door policy*.

c. Program

- 1) Pengintegrasian sistem pengelolaan pengaduan yang sudah ada di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan SP4N.
- 2) Peningkatan kapasitas individu/pengelola, organisasi, dan sistem dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 3) Pemantauan secara rutin.
- 4) Pelaksanaan evaluasi secara periodik.

3. Periode Tahun 2017

a. *Outcome*

Terimplementasikannya secara menyeluruh integrasi vertical dan horizontal, yaitu pengelolaan pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, maupun secara dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi berbasis teknologi informasi serta SP4N yang handal.

b. Target

pengelolaan pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, maupun secara dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi berbasis teknologi informasi

c. Program

- 1) Peningkatan kapasitas individu/pengelola, organisasi, dan sistem dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- 2) Pengembangan kehandalan SP4N.
- 3) Pemantapan *Call Centre* Nasional.
- 4) Pemantauan secara rutin.
- 5) Pelaksanaan evaluasi secara periodik.

B. Percepatan Pembangunan SP4N

1. Setiap Penyelenggara dapat melakukan percepatan pembangunan SP4N sebelum batas waktu yang ditetapkan.

2. Setiap...

2. Setiap Percepatan pembangunan SP4N yang dilakukan oleh Penyelenggara dimaksudkan untuk memudahkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

#### C. Tahapan Pengembangan

Tahun 2018 dan tahun 2019 merupakan tahapan pengembangan lebih lanjut SP4N setelah pembangunan SP4N. Tahapan tersebut merupakan tahapan perbaikan, penyempurnaan, dan pemantapan dalam pelaksanaan *outcome*, target dan program yang telah dilakukan pada tahapan pembangunan SP4N periode tahun 2015, 2016, dan 2017.

BAB IV  
P E N U T U P

*Road Map* Pengembangan SP4N merupakan peta jalan proses pengelolaan pengaduan mulai dari penetapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sampai dengan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari sistem manual ke sistem elektronik.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, diharapkan akan diperoleh kemudahan akses bagi masyarakat pengguna layanan, sekaligus sebagai alat kontrol pemantauan terhadap kinerja dan kepatuhan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Seluruh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib untuk menindaklanjuti *Road Map* Pengembangan SP4N ini ke dalam rencana aksi implementasi pengembangan SP4N. Rencana aksi tersebut sekurang-kurangnya memuat tahapan kegiatan, waktu penyelesaian, anggaran yang diperlukan dan penanggung jawab setiap tahapan kegiatan serta ditetapkan oleh Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd

YUDDY CHRISNANDI

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

ttd

Herman Suryatman