

NASKAH URGENSI
RANCANGAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
TENTANG MEKANISME PENYELENGGARAAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang harus diselenggarakan secara berkualitas, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka menjamin kualitas pelayanan publik tersebut, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif sebagai instrumen pengawasan, evaluasi, dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan pembentukan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Sebagai pelaksanaan dari ketentuan tersebut, telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Dalam implementasinya, pengelolaan pengaduan pelayanan publik mengalami perkembangan yang sangat dinamis, baik dari aspek kelembagaan, tata kelola, pemanfaatan teknologi informasi, integrasi sistem pemerintahan berbasis elektronik, maupun meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Perkembangan tersebut menimbulkan kebutuhan penyesuaian pengaturan karena Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 sudah tidak lagi memadai untuk menjawab kebutuhan tata kelola pengaduan pelayanan publik saat ini. Selain itu, terdapat berbagai perkembangan kebijakan nasional terkait transformasi digital pemerintahan dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang perlu diakomodasi dalam pengaturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

Berdasarkan hasil evaluasi implementasi regulasi dan reviu terhadap substansi rancangan peraturan, diketahui bahwa perubahan materi muatan yang dilakukan telah melebihi 50% (lima puluh persen) dari substansi pengaturan sebelumnya. Perubahan tersebut mencakup penguatan tata

kelola kelembagaan, penguatan peran simpul koordinasi, penguatan mekanisme pemantauan dan evaluasi, pengaturan interoperabilitas sistem, penguatan kode etik pengelola pengaduan, penguatan pemanfaatan data pengaduan sebagai dasar perbaikan kebijakan, serta penyesuaian terhadap kebijakan transformasi SPBE menuju Pemerintah Digital.

Dengan mempertimbangkan luas dan mendasarnya perubahan substansi tersebut, maka pengaturan lebih tepat dilakukan melalui penggantian peraturan secara keseluruhan dibandingkan hanya melakukan perubahan sebagian terhadap Peraturan Menteri sebelumnya.

Oleh karena itu, diperlukan penyusunan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Mekanisme Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagai dasar hukum yang lebih komprehensif, adaptif, dan selaras dengan perkembangan kebutuhan tata kelola pelayanan publik nasional.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Beberapa permasalahan yang menjadi dasar perlunya penyusunan Peraturan Menteri ini antara lain:

1. Belum optimalnya tata kelola pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional yang terintegrasi antarinstansi.
2. Belum adanya pengaturan yang komprehensif terkait pembagian tata kelola pengaduan pada tingkat makro, meso, dan mikro.
3. Belum optimalnya mekanisme koordinasi antarinstansi dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik yang bersifat lintas sektor.
4. Belum terintegrasinya secara optimal sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan kebijakan SPBE dan transformasi Pemerintah Digital.
5. Belum adanya pengaturan yang memadai terkait penguatan fungsi pemantauan, pengawasan, evaluasi, dan eskalasi pengaduan.
6. Belum optimalnya pemanfaatan data pengaduan sebagai dasar pengambilan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
7. Perlunya penguatan kompetensi, kode etik, dan perlindungan terhadap pengelola pengaduan pelayanan publik.
8. Belum optimalnya interoperabilitas aplikasi pengaduan pelayanan publik antarinstansi pemerintah.

C. ANALISIS LEGALITAS PERUBAHAN/PENGGANTIAN PERATURAN

Penyusunan Rancangan Peraturan Menteri ini memiliki landasan legalitas sebagai berikut:

1. Pasal 18 ayat (3) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memberikan mandat kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk menyusun pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta adanya mekanisme pengaduan masyarakat.
3. Perkembangan kebijakan nasional terkait SPBE, interoperabilitas sistem pemerintahan, dan transformasi digital pemerintahan memerlukan penyesuaian pengaturan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.
4. Berdasarkan hasil revidi dan evaluasi implementasi regulasi sebelumnya, materi perubahan substansi telah melampaui 50% (lima puluh persen) sehingga sesuai praktik pembentukan peraturan perundang-undangan, pengaturan lebih tepat dilakukan melalui penggantian peraturan secara keseluruhan.
5. Penggantian peraturan diperlukan guna menghindari kompleksitas pengaturan perubahan berulang serta menciptakan harmonisasi norma yang lebih sistematis dan komprehensif.

D. LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS

1. Landasan Filosofis

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perwujudan kehadiran negara dalam memenuhi hak dasar warga negara. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi instrumen penting untuk menjamin pelayanan yang adil, transparan, responsif, dan akuntabel.

Pengaturan mengenai SP4N diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), memperkuat partisipasi masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Landasan Sosiologis

Masyarakat semakin membutuhkan mekanisme pengaduan pelayanan publik yang mudah diakses, cepat ditindaklanjuti, transparan, dan memberikan kepastian penyelesaian.

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan kanal digital dalam penyampaian aspirasi masyarakat juga menuntut adanya sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, interoperabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi pemerintahan digital.

Selain itu, meningkatnya kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik lintas sektor memerlukan penguatan koordinasi nasional dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

3. Landasan Yuridis

Landasan yuridis penyusunan Peraturan Menteri ini antara lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara sebagaimana telah diubah;
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

E. SASARAN YANG INGIN DIWUJUDKAN

Penyusunan Peraturan Menteri ini bertujuan untuk:

1. Mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan terintegrasi.
2. Memperkuat tata kelola kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada tingkat nasional dan daerah.
3. Meningkatkan kualitas tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat.
4. Memastikan interoperabilitas sistem pengelolaan pengaduan dalam kerangka SPBE dan Pemerintah Digital.
5. Memperkuat fungsi pemantauan, pengawasan, evaluasi, dan pemanfaatan data pengaduan sebagai dasar perbaikan pelayanan publik.
6. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.
7. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

F. ARAH DAN MATERI MUATAN PENGATURAN

Materi muatan yang diatur dalam Rancangan Peraturan Menteri ini meliputi:

1. Tata kelola kelembagaan SP4N pada tingkat makro, meso, dan mikro;
2. Pengelola operasional pengaduan pelayanan publik;
3. Kode etik pengelola pengaduan;
4. Pembiayaan, sarana, dan prasarana;
5. Mekanisme pengelolaan pengaduan dalam SP4N;
6. Pemantauan, pelaporan, dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
7. Pembinaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
8. Integrasi SP4N dengan sistem pemerintahan digital dan interoperabilitas aplikasi.

G. ANALISIS DAMPAK PENGATURAN

1. Dampak Positif

- 1) Meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional;
- 2) Mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat;
- 3) Meningkatkan koordinasi lintas instansi dalam penanganan pengaduan;
- 4) Memperkuat pengawasan dan evaluasi pelayanan publik;
- 5) Mendukung transformasi digital pemerintahan dan integrasi layanan publik;
- 6) Meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik;
- 7) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2. Dampak Administratif

- 1) Penyesuaian kelembagaan pengelola pengaduan pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah;
- 2) Penyesuaian prosedur operasional pengelolaan pengaduan;
- 3) Penguatan kapasitas SDM pengelola pengaduan;
- 4) Penguatan integrasi sistem aplikasi pengaduan pelayanan publik.

3. Dampak Anggaran

Penyelenggara pelayanan publik perlu mengalokasikan dukungan pembiayaan untuk:

- 1) pengembangan kapasitas SDM;
- 2) dukungan teknologi informasi;
- 3) pemeliharaan sistem;
- 4) sosialisasi;

- 5) pemantauan dan evaluasi.

Dengan demikian, integrasi sistem secara nasional diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam jangka panjang.

H. TATA KELOLA PEMBENTUKAN DAN IMPLEMENTASI PERATURAN

Penyusunan Peraturan Menteri ini dilakukan melalui tahapan:

1. evaluasi implementasi regulasi sebelumnya;
2. identifikasi kebutuhan pengaturan;
3. penyusunan rancangan regulasi;
4. harmonisasi dan reviu peraturan;
5. konsultasi dan koordinasi lintas instansi;
6. penetapan dan pengundangan.

Dalam implementasinya, tata kelola dilakukan melalui:

1. koordinasi nasional pengelolaan pengaduan;
2. pembinaan dan pengawasan;
3. pemantauan dan evaluasi berkala;
4. penguatan interoperabilitas sistem;
5. pengembangan kapasitas SDM pengelola pengaduan.

I. PENUTUP

Penyusunan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Mekanisme Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional diperlukan untuk memperkuat tata kelola pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang lebih terintegrasi, responsif, akuntabel, dan selaras dengan kebijakan transformasi digital pemerintahan. Peraturan Menteri ini diharapkan menjadi dasar hukum yang komprehensif dalam penyelenggaraan SP4N serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik nasional secara berkelanjutan.

Berdasarkan hal tersebut, penyusunan dan penetapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional perlu untuk segera dilakukan.