

NOTULA RAPAT
HARMONISASI RANCANGAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Pada hari Kamis 30 Juli 2026, dalam rangka Harmonisasi Rancangan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional secara daring yang dihadiri oleh:

- A. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
 - 1. Asisten Deputy Perumusan Kebijakan Pelayanan Publik
 - 2. Sekretaris Deputy Bidang Pelayanan Publik
 - 3. Asisten Deputy Perumusan Strategi dan Kebijakan Transformasi Digital Pemerintah
 - 4. Plt. Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum
 - 5. Para Perancang Peraturan Perundang-Undangan
 - 6. Para Analis Hukum
 - 7. Para Analis Kebijakan
- B. Kementerian Hukum
 - 1. Direktur Jenderal Peraturan Perundang-undangan
 - 2. Direktur Harmonisasi Peraturan Perundang-undangan II
 - 3. Para Perancang Peraturan Perundang-undangan
- C. Kementerian Dalam Negeri
- D. Ombudsman RI
- E.

Adapun hasil rapat sebagai berikut :

- 1. Mengingat hanya mencantumkan 1 peraturan yg akan dicabut tetapi pada penutup akan mencabut 3 peraturan?
Disepakati agar ditambahkan permenpanrb tahun 2009 dan permenpanrb 2011
- 2. Pasal 1 angka 8 apakah terkait penyimpangan perlu ditambahkan disepakati tambahan frasa “penyimbangan” setelah wewenang Pasal 1 Ayat 14, 15 dan 16 sepakat untuk dihapus
- 3. ORI: saran Pasal 2 ayat huruf e majdi system peringatan dini, sumber data kebijakan, dan alat akuntabilitas penyelenggara negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 4. Pasal 4 Terkait pendataan direposisi setelah materi integrasi
- 5. Pasal 6 ayat 3 huruf e dan f dikaitkan dengan ketentuan di BAB VII (pengawasan, pembinaan dan pelaporan) apakah tidak redundant?
Disepakati huruf e dan f dihapus dan direposisi ke dalam bab VII
- 6. Pasal 6 ketentuan ayat 4-ayat 8 agar konfirmasih ke K/L

Nomenklatur kemendagri penyesuaian agar tidak menggunakan frasa “di bidang”

Nomenklatur ombudsman tidak perlu mencantumkan “baik yang diselenggarakan dan seterusnya sampai pemerintahan dihapus”

Ayat 7 konfirmasi ke KSP

7. Bab V akan di reposisi
8. Pasal 14 agar konsiten
9. ORI: saran dan disepakati menjadi Pasal 16 ayat 2 huruf a “menghentikan penanganan Pengaduan secara sepihak tanpa alasan yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”
10. Pasal 23 ayat 5 huruf f di hapus dan di reposisi menjadi ayat tersendiri
11. Pasal 23 ayat 6 dan 7 disesuaikan Kembali
12. Pasal 26 penghubungnya diganti menjadi atau
13. Pasal 27 frasa perlindungan atau perlindungan?
Sepakati perlindungan
14. Pasal 31 ayat 4 huruf apakah dimungkinkan ada yang lebih dari sekali?
Sepakati dilakukan satu tahun dan sewaktu-waktu diperlukan
Pasal 31 ayat 8 dihapus
15. Pasal 33 ayat 2 apakah secara berkala, triwulanan atau semesteran?
Disepakati frasa diganti menjadi 1 kali dalam 1 tahun
16. Pasal 37 konfirmasi dengan komdigi dan dipastikan

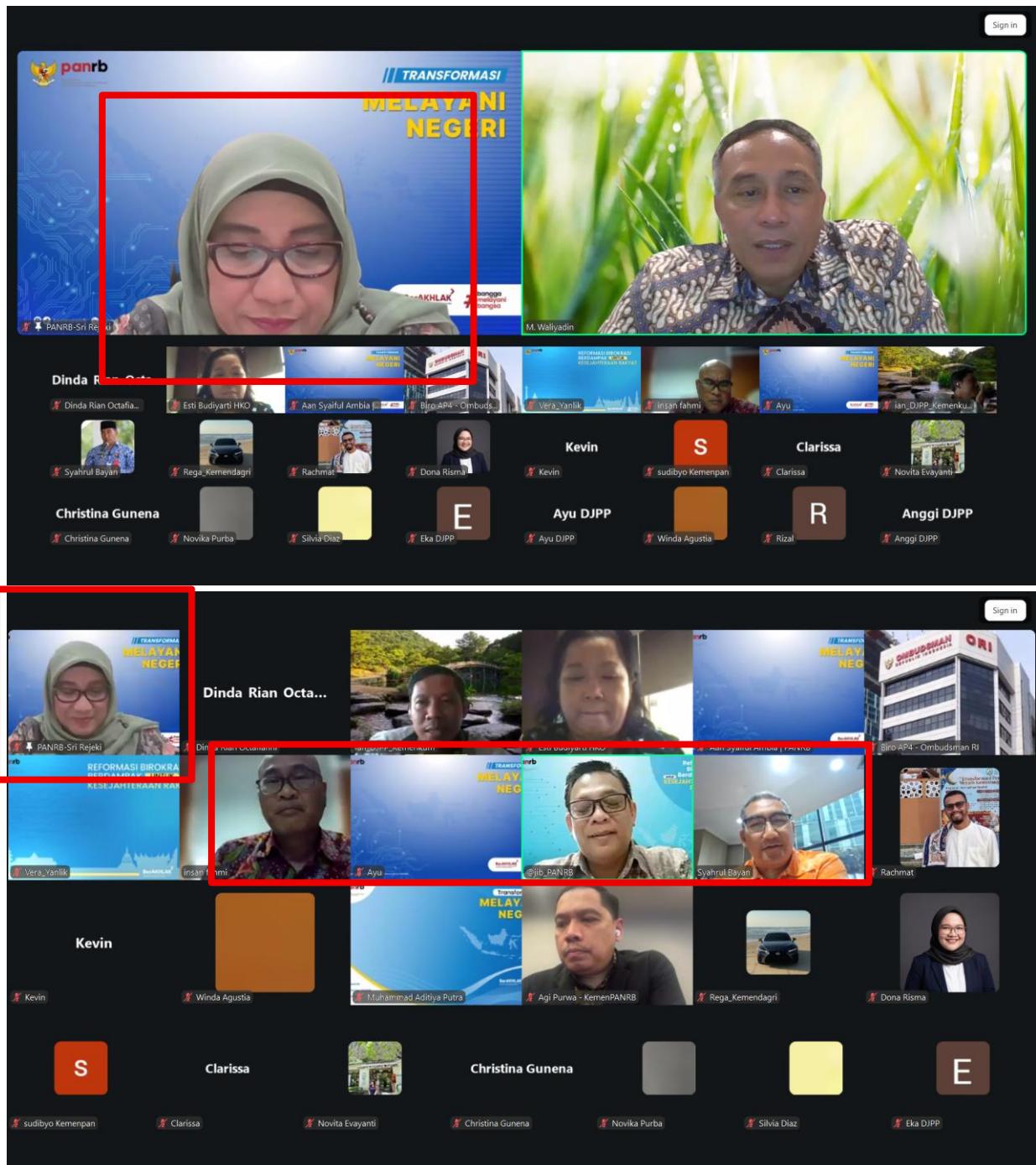
Notulen



Dinda Rian Octafianni

Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Pertama

Dokumentasi



AutoSave Off

File Home Insert Draw

1

2

Dinda Rian Octa...

Dinda Rian Octafanni

Ian DJPP_Kemenkum

@jib_PANRB

Esti Budiarti HKO

Sign in

Share

RANCANGAN REVISI PERMENPANRB TENTANG SP4N-LAPOR!

Memperkuat pengaduan sebagai instrumen perbaikan layanan, akuntabilitas, dan kepercayaan publik – bukan sekadar tatal kelola.

LAPOR!

LATAR BELAKANG

- PERKEMBANGAN IMPLEMENTASI NASIONAL**
PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2023 perlu disempurnakan agar sesuai dengan perkembangan implementasi pengelolaan pengaduan nasional.
- PENGUATAN TATA KELOLA, PARTISIPASI, DAN TRUST**
Pengaturan baru diperlukan untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik.
- TINDAK LANJUT REKOMENDASI BPK DAN KEBUTUHAN PERCEPATAN PENYELESAIAN PENGADUAN**
Subsidi revisi mendampingi rekomendasi hasil audit kinerja BPK dan memperkuat koordinasi serta eskalasi antarunit dan antarlembaga kewenangan.
- PENYEDERHANAAAN REGULASI**
Kontrol regulasi dibuat lebih ringkas dan operasional agar mudah dipahami, dilaksanakan, dipantau, dan dievaluasi.

MANDAT DASAR
: Perpres 16/2013 Pasal 16 ayat (3)

ABAH PERUBAHAN
: kapasitas tindak lanjut pengaduan, akses yang aman dan inklusif, data sebagai dasar kebijakan, dan akuntabilitas pimpinan.

SUBSTANSI KUNCI

- DATA PENGADUAN SEBAGAI INSTRUMEN STRATEGIS**
Hasil pengelolan pengaduan dimanfaatkan sebagai early warning system, sumber data kebijakan, dan alat akuntabilitas pimpinan.
- PENGUATAN TATA KELOLA MIKRO**
Pemerintahan Adm. Pengasas dan Adm. Evaluasi Pelayanan Publik memperluas fungsi pengawasan, analisa tren, rekomendasi perbaikan, dan inovasi layanan.
- SLA DAN ESKALASI TINDAK LANJUT**
RESPONS DIMAL
3 HARI KERJA
INFORMASI/ KEMENDIT
5 HARI KERJA
NON- PENGEMASAN
14 HARI KERJA
PENGAWASAN/ LAMPUAN
60 HARI KERJA
- PENGAWASAN, EVALUASI, PEMBINAAN, PELAPORAN**
Pemantauan harian, mingguan, bulanan; evaluasi paling sedikit 1 kali setahun; pelaporan melalui LAPORI dan wajib dipublikasikan.
- INTEGRASI DALAM PEMERINTAH DIGITAL**
Kanal pengelolan telah dikomunikasikan ke Aplikasi SP4N melalui input manual atau interoperabilitas untuk satu data pengaduan nasional.

OUTPUT YANG DIHARAPKAN
Pengelolan tidak berhenti sebagai laporan, tetapi menjadi dasar pengambilan keputusan, perbaikan standar pelayanan, inovasi pelayanan publik, dan peningkatan akuntabilitas penyelenggara pelayanan.

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

BERORIENTASI PELAYANAN **AKUNTABEL** **KOMPETEN** **KOLABORATIF** **INOVATIF** **bangga melayani bangsa**

Click to add notes

Audio Video

Participants Chat React Share More

52

Leave

zoom Workplace

Meeting

Eka DJPP's screen

Dinda Rian Octa...

Dinda Rian Octafanni

Ian DJPP_Kemenkum

sudibyo Kemenpan

Esti Budiarti H...

Esti Budiarti HKO

@jib_PANRB

Endira Sekar Saf...

Endira Sekar Saffiri_PA...

AutoSave Off

File Home Insert Draw Design Layout References Mailings Review View Help

Hasil HPP 300726 RPERMENPANRB SP4N - Saved

Search

Sign in

Share

kerahasiaan, dan akuntabilitas.

Pasal 22

- Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) huruf a disampaikan melalui Sistem Informasi SP4N.
- Dalam hal Pengelolaan Pengaduan dilakukan melalui sistem informasi selain Sistem Informasi SP4N, Penyelenggara wajib melakukan konsolidasi data Pengaduan dengan Sistem Informasi SP4N.
- Informasi Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat digunakan sebagai informasi awal untuk tindak lanjut sesuai mekanisme SP4N.
- Pengaduan paling sedikit memuat informasi:
 - substansi Pengaduan;
 - pihak yang terlibat; dan
 - waktu, tempat/lokasi, dan kronologi kejadian.

Pasal 23

- Pengolahan dan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf b dan huruf c wajib dilakukan melalui tahapan telaahan dan klasifikasi Pengaduan.

Audio Video

Participants Chat React Share More

55

Leave

91°F Partly sunny

3:05 PM 7/30/2026