

RANCANGAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang
- a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, memperkuat partisipasi masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu disusun kebijakan nasional mengenai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;
 - b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional sudah tidak sesuai dengan perkembangan implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional, sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) dan ketentuan mengenai pembinaan dan pengawasan dalam Pasal 19 ayat (5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- Mengingat :
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 6. Peraturan Presiden Nomor 178 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 374);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 66);

MEMUTUSKAN:

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

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan wali kota pada tingkat kota.
3. 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.
4. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
5. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah pengelolaan pengaduan secara terintegrasi, berjenjang, dan komprehensif pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi

pelayanan publik.

6. Sistem Informasi SP4N adalah pengelolaan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara daring yang dikelola oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara dan suburusan pemerintahan reformasi birokrasi yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
7. 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.
8. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang substansi/materinya mengandung informasi atau indikasi dugaan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang substansi/materinya tidak mengandung informasi atau indikasi dugaan penyalahgunaan wewenang yang dapat berupa saran, kritik, masukan, dan aspirasi terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
11. Pengelola Pengaduan yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap Penyelenggara.
12. Pemerintah Digital adalah transformasi pemerintahan yang memanfaatkan data dan teknologi digital untuk peningkatan kualitas layanan pemerintah guna pencapaian visi, misi, dan arah pembangunan nasional.
13. Simpul Koordinasi adalah Pengelola yang melaksanakan tugas mengoordinasikan SP4N.
14. Tingkat Makro adalah pengelolaan SP4N yang dilakukan oleh Pengelola untuk menjalankan fungsi organisasi dan penyusunan kebijakan.
15. Tingkat Meso adalah pengelolaan SP4N yang dilakukan oleh Simpul Koordinasi untuk menjalankan fungsi penguatan koordinasi antar-Pengelola.
16. Tingkat Mikro adalah pengelolaan SP4N yang dilakukan oleh Pengelola untuk menjalankan fungsi operasional Pengelolaan Pengaduan.
17. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara dan suburusan pemerintahan reformasi birokrasi yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
18. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara dan suburusan pemerintahan reformasi birokrasi yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

Pasal 2

Penyelenggaraan SP4N bertujuan untuk:

- a. Pengelolaan Pengaduan dapat dilakukan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut Pengaduan;
- b. penyelesaian Pengaduan dapat dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik;
- c. setiap Penyelenggara memberikan akses kepada seluruh masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduannya secara aman dan imparial;
- d. Pengelolaan Pengaduan dapat dilakukan secara berkelanjutan dan dimanfaatkan untuk perbaikan pelayanan serta kebijakan publik; dan
- e. hasil Pengelolaan Pengaduan dapat digunakan sebagai sistem peringatan dini, sumber data kebijakan, serta alat akuntabilitas pimpinan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 3

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Dalam melaksanakan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara:
 - a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran Pengelolaan Pengaduan;
 - b. menyusun mekanisme Pengelolaan Pengaduan;
 - c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam Pengelolaan Pengaduan;
 - d. menetapkan Pengelola dan struktur Pengelola;
 - e. melakukan pemantauan dan evaluasi atas kinerja pengelolaan Pelayanan Publik;
 - f. melakukan pencatatan dan pelaporan Pengelolaan Pengaduan; dan
 - g. mendayagunakan data Pengaduan sebagai acuan untuk perbaikan layanan publik dan penyusunan kebijakan.

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. tata kelola lembaga;
- b. Pengelola Pengaduan;
- c. kewajiban dan larangan;
- d. Pendanaan serta sarana dan prasarana;
- e. mekanisme SP4N;
- f. pengawasan, pembinaan, dan pelaporan; dan
- g. integrasi Sistem Informasi SP4N.

BAB II TATA KELOLA LEMBAGA

Bagian Kesatu Umum

Pasal 5

- (1) Tata kelola lembaga dilaksanakan untuk mendukung pengelolaan SP4N.
- (2) Tata kelola lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 3 (tiga) tingkatan, yaitu:
 - a. Tingkat Makro;
 - b. Tingkat Meso; dan
 - c. Tingkat Mikro.

Bagian Kedua Tata Kelola Tingkat Makro

Pasal 6

- (1) Pelaksanaan tata kelola lembaga pada Tingkat Makro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a dilaksanakan oleh Kementerian.
- (2) Kementerian berperan sebagai koordinator Pengelola nasional yang bertugas melakukan koordinasi Pengelolaan Pengaduan secara nasional.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kementerian menyelenggarakan fungsi:
 - a. perumusan dan penetapan kebijakan SP4N;
 - b. koordinasi dengan kementerian/lembaga/pemerintah daerah terkait proses integrasi dan efektivitas Pengelolaan Pengaduan melalui Sistem Informasi SP4N;
 - c. koordinasi terkait proses integrasi Sistem Informasi SP4N dalam kerangka Pemerintah Digital;
 - d. koordinasi manajemen layanan digital pemerintah untuk Sistem Informasi SP4N;
 - e. pemantauan dan evaluasi berkala mengenai perkembangan Sistem Informasi SP4N; dan
 - f. pelaporan perkembangan Pengaduan secara nasional.
- (4) Kementerian bersinergi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri untuk melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi dan melakukan penguatan kelembagaan Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, dalam kerangka pengelolaan SP4N pada Tingkat Makro.
- (5) Kementerian bersinergi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi terkait pemberian dukungan pemanfaatan teknologi Pemerintah Digital dalam pengembangan dan implementasi Sistem Informasi SP4N.
- (6) Kementerian bersinergi dengan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan terkait tindak lanjut Pengaduan.

- (7) Kementerian bersinergi dengan lembaga nonstruktural yang mempunyai tugas menyelenggarakan pemberian dukungan kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam pengelolaan isu strategis dan pengendalian program prioritas nasional sesuai penugasan Presiden untuk melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi tindak lanjut atas Pengaduan program prioritas nasional dan isu strategis melalui SP4N dalam kerangka pengelolaan dan penguatan SP4N pada Tingkat Makro.
- (8) Kementerian dapat bersinergi dengan kementerian/lembaga/pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan.

Bagian Kedua Tata Kelola Tingkat Meso

Pasal 7

- (1) Pelaksanaan tata kelola lembaga pada Tingkat Meso sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b dilaksanakan oleh Simpul Koordinasi.
- (2) Simpul koordinasi berperan sebagai koordinator Pengelola lintas instansi yang bertugas untuk memperkuat koordinasi dan memastikan keterhubungan antara seluruh penyelenggara SP4N di tingkat nasional dan daerah.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Simpul Koordinasi menyelenggarakan fungsi:
 - a. mempercepat proses penyelesaian Pengaduan melalui koordinasi dan kolaborasi antarpelenggara;
 - b. meningkatkan efisiensi sumber daya dalam berbagai pelaksanaan program, seperti penguatan kapasitas, komunikasi dan keterlibatan publik;
 - c. meningkatkan kualitas Pengelolaan Pengaduan melalui supervisi yang jelas dan terukur; dan
 - d. melaksanakan program Pengelolaan Pengaduan bagi Penyelenggara yang berada dalam lingkup kewenangan Simpul Koordinasi.

Pasal 8

- (4) Simpul Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 terdiri atas:
 - a. Simpul Koordinasi nasional yang dilaksanakan oleh Kementerian berkoordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri sebagai pembina SP4N di pemerintah provinsi untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di pemerintah provinsi;
 - b. Simpul Koordinasi kementerian/lembaga/badan hukum publik yang dilaksanakan oleh kementerian koordinator berdasarkan sektor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di kementerian/lembaga/badan hukum publik;
 - c. Simpul Koordinasi badan usaha milik negara dilakukan oleh badan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang badan usaha milik negara

- untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di badan usaha milik negara; dan
- d. Simpul Koordinasi pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh pemerintah provinsi untuk mengoordinasikan Pengelolaan Pengaduan di pemerintah kabupaten/kota.
- (5) Selain Simpul Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Menteri berwenang menetapkan instansi tertentu sebagai Simpul Koordinasi sesuai dengan kebutuhan kebijakan nasional.

Bagian Ketiga Tata Kelola Tingkat Mikro

Pasal 9

- (1) Pelaksanaan tata kelola lembaga pada Tingkat Mikro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c dilaksanakan oleh Pengelola.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pembina atau pejabat yang berwenang.

Pasal 10

- (1) Dalam hal terdapat Pengaduan yang:
- a. tidak ditindaklanjuti sesuai dengan batas waktu berdasarkan ketentuan perundang - undangan;
 - b. berulang dengan substansi yang sama;
 - c. berdampak luas terhadap masyarakat; dan/atau
 - d. mengandung indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan,
- Pengelola melaporkan kepada pimpinan unit kerja atau pimpinan instansi sesuai dengan kewenangannya.
- (2) pimpinan unit kerja atau pimpinan instansi bertanggung jawab menyelesaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) sesuai dengan kewenangannya.

BAB III PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Pengelola pada Tingkat Makro dilaksanakan oleh admin nasional.
- (2) Pengelola pada Tingkat Mikro paling sedikit dilaksanakan oleh:
- a. admin instansi;
 - b. admin pengawas;
 - c. admin evaluasi Pelayanan Publik; dan
 - d. pejabat penghubung.

Pasal 12

- (1) Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 bertugas:
- a. menganalisis Pengaduan yang dilakukan melalui Pengelolaan Pengaduan dan pemverifikasian substansi aduan serta meneruskan aduan dan memonitor tindak lanjut Pengaduan; dan
 - b. mengolah data dan pelaporan yang dilakukan melalui pemantauan dan pengolahan data statistik dari Sistem

Informasi SP4N serta penyusunan dan penyampaian laporan Pengelolaan Pengaduan secara berkala kepada Pembina atau pejabat yang berwenang.

- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masing - masing mempunyai tugas:
- a. admin nasional bertugas melaksanakan koordinasi Pengelolaan Pengaduan pada tingkat nasional;
 - b. admin instansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a bertugas melaksanakan Pengelolaan Pengaduan pada tingkat instansi, yang meliputi penerimaan, verifikasi, klasifikasi, distribusi, koordinasi tindak lanjut, pemantauan, dan penyelesaian Pengaduan dalam Sistem Informasi SP4N;
 - c. admin instansi sebagaimana dimaksud Pasal 11 ayat (2) huruf a dilaksanakan oleh pegawai pada unit kerja yang membidangi fungsi kehumasan, layanan informasi publik, atau unit Pengelola;
 - d. admin pengawas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b bertugas melaksanakan pemantauan, pengawasan, dan penjaminan kepatuhan atas pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan sesuai dengan peraturan, prosedur operasional standar, serta kewajiban dan larangan.
 - e. admin pengawas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b dilaksanakan oleh pegawai pada unit kerja yang membidangi fungsi pengawasan dan kepatuhan internal;
 - f. admin evaluasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c bertugas melaksanakan evaluasi sistemik terhadap pola dan tren Pengaduan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kebijakan, prosedur, dan standar Pelayanan Publik;
 - g. admin evaluasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c dilaksanakan oleh pegawai pada unit kerja yang membidangi fungsi evaluasi kinerja Pelayanan Publik atau unit lain sesuai dengan penugasan pimpinan instansi; dan
 - h. pejabat penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d bertugas melaksanakan Pengelolaan Pengaduan pada tingkat unit kerja, yang meliputi penerimaan, koordinasi tindak lanjut, pemantauan, dan penyelesaian Pengaduan dalam Sistem Informasi SP4N.
- (3) Dalam hal penyelenggara merupakan korporasi atau badan hukum lainnya, penamaan Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dalam korporasi atau badan hukum lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Menteri ini.

Pasal 13

- (1) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, masing - masing Pengelola memiliki fungsi sebagai berikut:
- a. admin instansi yang melaksanakan koordinasi Pengelolaan Pengaduan pada tingkat Penyelenggara;
 - b. admin pengawas yang melaksanakan pengawasan dan

kontrol terhadap proses tindak lanjut Pengaduan, identifikasi potensi penyimpangan, serta penanganan kasus Pengaduan yang mengandung unsur pelanggaran prosedur atau integritas layanan pada tingkat instansi dan merupakan pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara;

- c. admin evaluasi pelayanan publik yang menjalankan fungsi analisis data Pengaduan, penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan inovasi layanan berbasis masukan masyarakat pada tingkat instansi dan merupakan pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara; dan
- d. pejabat penghubung yang melaksanakan koordinasi Pengelolaan Pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi dan merupakan pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara.

Pasal 14

- (1) Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 harus memiliki kompetensi di bidang Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. pemahaman kebijakan dan mekanisme SP4N;
 - b. kemampuan Pengelolaan Pengaduan;
 - c. kemampuan analisis dan pengolahan data Pengaduan;
 - d. kemampuan komunikasi Pelayanan Publik; dan
 - e. etika pelayanan serta perlindungan data dan kerahasiaan informasi.
- (3) Pemenuhan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui pelatihan dan/atau sertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Setiap Penyelenggara wajib melaksanakan pembinaan dan pengembangan kompetensi Pengelola sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kementerian melaksanakan fungsi manajemen pengetahuan Sistem Informasi SP4N dengan menyediakan materi pengembangan dan/atau melakukan kegiatan pengembangan kompetensi Pengelola.
- (3) Pelaksanaan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dengan melibatkan Pembina dan/atau pihak lainnya.

BAB IV

KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Pasal 16

- (1) Pengelola berkewajiban:
 - a. menerima seluruh Pengaduan dari kanal resmi yang ditetapkan oleh Penyelenggara dan mengkonsolidasikannya ke dalam sistem Aplikasi SP4N;
 - b. memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan tidak diskriminatif;
 - c. mengedepankan prinsip kolaborasi dan koordinasi antar

- Pengelola dalam penyelesaian tindak lanjut Pengaduan;
- d. aktif dan responsif dalam menindak-lanjuti aduan termasuk untuk meminta data pendukung kepada Pengadu apabila dibutuhkan;
 - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan akuntabilitas dengan menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*);
 - f. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pengadu, substansi Pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif;
 - g. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus; dan
 - h. melaksanakan kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- (2) Pengelola dilarang:
- a. menghentikan proses Pengaduan;
 - b. menyebarluaskan identitas Pengadu;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pelaporan yang bersifat rahasia dan sensitif;
 - d. menyalahgunakan wewenang dan sarana prasarana Pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
 - e. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan Pengelolaan Pengaduan;
 - f. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan selain penyelesaian pengaduan, kecuali dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - g. Melanggar larangan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 17

- (1) Pembina melaksanakan sosialisasi kewajiban dan larangan kepada Pengelola di bawahnya.
- (2) Penyelenggara melaksanakan sosialisasi kewajiban dan larangan Pengelola kepada masyarakat dan pengguna layanan.
- (3) Dugaan pelanggaran kewajiban dan larangan Pengelola disampaikan kepada Penyelenggara melalui sistem informasi yang dikelola oleh masing-masing instansi.
- (4) Penyelenggara memberikan perlindungan kepada Pengelola dalam melakukan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

Pengelola yang melanggar ketentuan kewajiban dan larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PENDANAAN SERTA SARANA DAN PRASARANA

Pasal 19

- (1) Pendanaan Pengelolaan Pengaduan pada Penyelenggara bersumber pada:
 - a. anggaran pendapatan dan belanja negara;
 - b. anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - c. anggaran badan usaha milik negara;
 - d. anggaran badan usaha milik daerah; dan
 - e. anggaran lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembina memastikan tersedianya anggaran untuk pendanaan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di setiap Penyelenggara.

Pasal 20

- (1) Sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan berupa:
 - a. tempat/ruangan Pengaduan, kotak Pengaduan, formulir Pengaduan dan alat tulis; dan
 - b. perangkat teknologi informasi komunikasi yang dapat terhubung Sistem Informasi SP4N.
- (2) Sarana dan prasarana Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) disediakan dengan memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

BAB VI MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Pasal 21

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan meliputi:
 - a. penerimaan;
 - b. pengolahan; dan
 - c. tindak lanjut.
- (2) Mekanisme sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus didasarkan pada prinsip transparansi, objektivitas, keadilan, kerahasiaan, dan akuntabilitas.

Pasal 22

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

Pasal 23

- (1) Pengolahan dan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf b dan huruf c wajib dilakukan melalui tahapan telaahan dan klasifikasi Pengaduan.
- (2) Telaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan proses analisis awal yang dilakukan untuk memahami substansi, memverifikasi kelengkapan informasi, menilai validitas dasar, mengidentifikasi substansi inti permasalahan, dan menentukan kewenangan instansi.
- (3) Klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk mengategorikan Pengaduan secara sistematis guna memudahkan disposisi kepada instansi atau unit kerja penanggung jawab dan menentukan prioritas penanganan.
- (4) Klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilakukan berdasarkan kriteria paling sedikit meliputi:
 - a. jenis substansi Pengaduan, yang terdiri atas permintaan informasi, aspirasi/saran, dan Pengaduan;
 - b. sektor atau bidang layanan;
 - c. instansi atau unit kerja penanggung jawab;
 - d. tingkat urgensi dan potensi dampak Pengaduan; dan
 - e. kadar pengawasan, yang membedakan antara Pengaduan Berkadar Pengawasan dan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.
- (5) Proses telaahan dan klasifikasi Pengaduan dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:
 - a. admin nasional melakukan telaahan awal dan klasifikasi untuk memverifikasi kelengkapan, menilai validitas tingkat nasional, dan menentukan Penyelenggara yang berwenang untuk menindaklanjuti Pengaduan;
 - b. admin instansi melakukan telaahan mendalam dan klasifikasi secara rinci untuk mendisposisikan Pengaduan kepada unit kerja teknis yang berwenang atau kepada aparat pengawas intern pemerintah bagi Pengaduan Berkadar Pengawasan;
 - c. pejabat penghubung melakukan verifikasi hasil klasifikasi dari admin instansi dan meneruskan Pengaduan tersebut kepada pihak yang berwenang untuk segera ditindaklanjuti.
 - d. Dalam hal Pengaduan bukan kewenangan instansi, admin instansi dapat meneruskan ke Penyelenggara yang berwenang atau mengembalikan kepada admin nasional.
 - e. admin nasional dan admin instansi dapat menghentikan proses tindak lanjut pengaduan, apabila:
 1. substansi Pengaduan tidak dilengkapi bukti dukung yang memadai;
 2. substansi Pengaduan tidak relevan dengan kewenangan instansi pemerintah dan/atau Pelayanan Publik; dan
 3. substansi Pengaduan dalam penanganan aparat penegak hukum atau sedang dalam proses peradilan; dan
 - f. Dalam hal Pengaduan dinyatakan tidak lengkap, admin nasional dan admin instansi dapat meminta kelengkapan data kepada Pengadu.
- (6) Dalam hal Pengadu tidak memberikan kelengkapan data

dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari terhitung sejak permintaan kelengkapan data sebagaimana dimaksud ayat 5 huruf (f), Pengaduan tidak diproses lebih lanjut.

Pasal 24

- (1) Prosedur tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (1) huruf c dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu sebagai berikut:
 - a. paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak Pengaduan diterima untuk penyampaian respon awal;
 - b. paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak Pengaduan diterima untuk permintaan informasi dan Pengaduan yang bersifat normatif;
 - c. paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pengaduan dinyatakan lengkap untuk Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; atau
 - d. paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak Pengaduan dinyatakan lengkap untuk Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- (2) Dalam hal Pengaduan Berkadar Pengawasan tidak diselesaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, Pengaduan tersebut dapat disampaikan kepada lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan persetujuan Pengadu.

Pasal 25

- (1) Dalam melaksanakan tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, pejabat penghubung mempunyai tugas:
 - a. mengomunikasikan Pengaduan yang diterima dari admin instansi kepada pejabat berwenang di lingkungan unit/satuan kerja masing-masing untuk ditindaklanjuti;
 - b. memantau tindak lanjut Pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian Pengaduan;
 - c. mengoordinasikan penyelesaian Pengaduan dengan unit Penyelenggara pelayanan dan/atau aparat pengawasan intern pemerintah apabila diperlukan;
 - d. memberikan informasi kepada admin instansi mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian Pengaduan;
 - e. memberikan respons awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan
 - f. melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila pengadu memberikan tanggapan atas laporan yang sudah ditindaklanjuti; dan
 - g. dalam hal belum tercapai jawaban final, wajib menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada Pengadu.

Pasal 26

- (1) Pengaduan dianggap selesai apabila:
 - a. Pengadu tidak memberikan tanggapan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak laporan tindak lanjut diterima Pengadu;

- b. Pengadu memberikan tanggapan berulang dengan substansi yang sama terhadap laporan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan/atau menyampaikan substansi Pengaduan yang baru; dan
 - c. Pengadu menghentikan laporan.
- (2) Pengaduan yang dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pejabat terkait di lingkungan Penyelenggara.

Pasal 27

- (1) Dalam hal Pengadu membutuhkan perlindungan, pimpinan Penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada Pengadu selama proses Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas Pengadu termasuk melalui penggunaan fitur anonim dalam aplikasi.
- (3) Dalam hal aduan yang disampaikan merupakan Pengaduan Berkadar Pengawasan, Penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan, memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai dengan proses pembuktian selesai.

BAB VII

PENGAWASAN, PEMBINAAN, DAN PELAPORAN

Pasal 28

- (1) Pengawasan dilakukan untuk memastikan penyelenggaraan SP4N agar berjalan efektif, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Pengawasan dilaksanakan melalui:
- a. pemantauan kinerja penyelenggaraan SP4N; dan
 - b. evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan dan tindak lanjut Pengaduan.

Pasal 29

- (1) Pemantauan kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) huruf a dilakukan pada Tingkat Mikro.
- (2) Pemantauan kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
- a. pemantauan harian;
 - b. pemantauan mingguan; dan
 - c. pemantauan bulanan.
- (3) Pemantauan harian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilaksanakan untuk memastikan:
- a. respons awal terhadap Pengaduan diberikan tepat waktu; dan
 - b. pendistribusian Pengaduan kepada unit terkait berjalan sesuai dengan ketentuan.
- (4) Pemantauan mingguan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilaksanakan untuk:
- a. menilai efektivitas pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan; dan
 - b. mengidentifikasi kendala dalam penyelesaian Pengaduan.
- (5) Pemantauan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat

- (2) huruf c meliputi:
- a. tingkat penyelesaian laporan Pengaduan (*clearance rate*);
 - b. evaluasi tren dan pola Pengaduan;
 - c. penilaian efektivitas tindakan korektif; dan
 - d. analisis permasalahan Pelayanan Publik.

Pasal 30

- (1) Pemantauan pada Tingkat Mikro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) dilaksanakan oleh:
- a. admin instansi, untuk memantau kinerja operasional Pengelolaan Pengaduan meliputi substansi tindak lanjut, presentase penyelesaian tindak lanjut, dan kecepatan tindak lanjut oleh pejabat penghubung.
 - b. admin pengawas, untuk melakukan pengawasan atas kepatuhan, integritas, dan kesesuaian proses Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Dalam melaksanakan pemantauan sebagaimana dimaksud ayat (1), admin instansi mempunyai tugas dan kewenangan:
- a. mengoordinasikan pejabat penghubung dalam penyelesaian pengaduan;
 - b. memastikan pemenuhan batas waktu penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan; dan
 - c. menindaklanjuti hasil pemantauan berjenjang.
- (3) Pembina melalui admin instansi memberikan tanggapan atas pemantauan yang dilakukan oleh Simpul Koordinasi atau admin nasional.
- (4) Dalam melaksanakan pemantauan sebagaimana dimaksud ayat (2), admin pengawas mempunyai tugas dan kewenangan:
- a. memastikan Pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. melakukan klarifikasi dan/atau pemeriksaan terhadap Pengaduan yang terindikasi pelanggaran;
 - c. menyampaikan rekomendasi perbaikan dan/atau tindakan indisipliner kepada pimpinan;
 - d. memantau pelaksanaan dan efektivitas tindak lanjut penanganan Pengaduan; dan
 - e. menyusun laporan hasil pengawasan penanganan Pengaduan secara berkala.
- (5) Pemantauan pada Tingkat Meso dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:
- a. Simpul Koordinasi melakukan pemantauan atas kinerja Pengelolaan Pengaduan pada instansi Tingkat Mikro;
 - b. Pemantauan dilakukan terhadap tingkat penyelesaian laporan pengaduan (*clearance rate*) dengan memanfaatkan fitur pemantauan pada Sistem Informasi SP4N;
 - c. Hasil pemantauan pada Tingkat Mikro digunakan sebagai dasar pelaksanaan pembinaan pada instansi tingkat mikro; dan
 - d. Hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada huruf c, dilaporkan kepada Tingkat Makro sebagai bahan

evaluasi kebijakan, pengambilan keputusan, serta penyempurnaan tata kelola SP4N.

- (6) Pemantauan pada Tingkat Makro dilakukan oleh:
- a. admin nasional untuk melakukan pemantauan terhadap status tindak lanjut Pengaduan yang dilakukan oleh admin instansi;
 - b. lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan melakukan pemantauan Pengaduan yang belum diproses lebih dari 60 (enam puluh) hari kerja; dan
 - c. lembaga nonstruktural yang mempunyai tugas menyelenggarakan pemberian dukungan kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam melaksanakan pengendalian program prioritas nasional, komunikasi politik, dan pengelolaan isu strategis untuk melakukan pemantauan Pengaduan yang masuk sebagai proyek strategis nasional atau isu prioritas.

Pasal 31

- (1) Evaluasi Pengelolaan Pengaduan nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) huruf b pada Tingkat Mikro, Tingkat Meso, dan Tingkat Makro dilakukan secara berkala.
- (2) Evaluasi Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mengintegrasikan hasil pemantauan operasional, pemantauan kepatuhan, dan penilaian peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan evaluasi Pengelolaan Pengaduan tingkat mikro sebagaimana dimaksud ayat (1), admin evaluasi Pelayanan Publik mempunyai tugas dan kewenangan:
 - a. melakukan analisis Pengaduan secara berkala sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan;
 - b. memantau pelaksanaan dan dampak tindak lanjut terhadap perbaikan pelayanan;
 - c. berkoordinasi dengan unit kerja terkait pemenuhan, penyesuaian, dan penyempurnaan standar pelayanan;
 - d. memanfaatkan data dan umpan balik Pengaduan sebagai bahan perbaikan berkelanjutan, dan
 - e. menyusun dan menyampaikan rekomendasi perbaikan Pelayanan Publik;
- (4) Evaluasi pada Tingkat Mikro dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:
 - a. evaluasi dilakukan paling sedikit sekali dalam satu tahun untuk memeriksa perkembangan capaian kinerja Pengelolaan Pengaduan dan analisis atas permasalahan yang dihadapi oleh instansi;
 - b. penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab Pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan, sesuai dengan materi

Pengaduan;

- c. hasil evaluasi diunggah ke dalam Sistem Informasi SP4N dan dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik yang dapat diunduh oleh publik; dan
 - d. hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina melalui admin instansi sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan, dan perbaikan kualitas Pelayanan Publik.
- (5) Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Tingkat Meso dilaksanakan oleh Simpul Koordinasi dan mempertimbangkan hasil evaluasi pada Tingkat Mikro dari instansi yang berada pada lingkup Simpul Koordinasi.
 - (6) Hasil evaluasi Pengelolaan Pengaduan sebagaimana ayat (5) disampaikan kepada Admin Nasional untuk digunakan sebagai bahan evaluasi Tingkat Makro.
 - (7) Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Tingkat Makro sebagaimana dimaksud ayat (1), dilaksanakan oleh admin nasional dan mempertimbangkan hasil evaluasi pada Tingkat Mikro dan Tingkat Meso.
 - (8) Menteri menyampaikan hasil evaluasi kepada Presiden sebagai bagian dari rekomendasi kebijakan perbaikan Pelayanan Publik nasional, serta kepada pimpinan instansi sebagai bagian dari akuntabilitas kinerja SP4N.
 - (9) Dalam hal diperlukan, Menteri dapat menyampaikan hasil evaluasi secara insidentil kepada Presiden dan/atau pimpinan instansi terutama untuk laporan yang terkait dengan proyek strategis nasional atau isu prioritas, melalui koordinasi lembaga nonstruktural yang mempunyai tugas menyelenggarakan pemberian dukungan kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam melaksanakan pengendalian program prioritas nasional, komunikasi politik, dan pengelolaan isu strategis.
 - (10) Kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dapat memberikan penghargaan dan sanksi atas capaian kinerja Pengelolaan Pengaduan nasional dalam bentuk insentif kinerja, program pengembangan, atau penghargaan lainnya yang disesuaikan dengan kemampuan instansi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (11) Kementerian dapat memberikan apresiasi atau penghargaan atas kinerja Pengelolaan Pengaduan secara nasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Pembina melaksanakan pembinaan penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan instansinya.
- (2) Mekanisme pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dan dilaksanakan oleh masing-masing instansi berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja Pengelolaan Pengaduan.
- (3) Indikator pembinaan paling sedikit meliputi tingkat:
 - a. kepatuhan Pengelolaan Pengaduan;

- b. kualitas tindak lanjut Pengaduan;
 - c. waktu penyelesaian tindak lanjut Pengaduan; dan
 - d. pemanfaatan data SP4N untuk perbaikan kualitas Pelayanan Publik.
- (4) Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan oleh Pembina kepada Menteri melalui Sistem Informasi SP4N.

Pasal 33

- (1) Admin instansi menyusun laporan hasil pengawasan dan pembinaan Pengelolaan Pengaduan sebagai bagian dari akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Laporan hasil pengawasan dan pembinaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana ayat (1), dilakukan secara berkala dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Format laporan hasil pengawasan dan pembinaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana ayat (1) dimuat dalam Sistem Informasi SP4N.
- (4) Laporan hasil pengawasan dan pembinaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. waktu penyelesaian tindak lanjut Pengaduan;
 - b. presentase penyelesaian tindak lanjut Pengaduan;
 - c. hasil evaluasi Pengelolaan Pengaduan dan rencana tindak lanjut guna perbaikan kinerja Pengelolaan Pengaduan; dan
 - d. rekapitulasi data statistik lainnya yang dapat digunakan sebagai perbaikan kebijakan Pelayanan Publik.
- (5) Laporan hasil pengawasan dan pembinaan Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui Sistem Informasi SP4N pada menu profil instansi dan wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- (6) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disampaikan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah berakhirnya tahun anggaran.
- (7) Penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan hasil pengawasan dan pembinaan dari Simpul Koordinasi.
- (8) Laporan hasil pengawasan dan pembinaan Pengelolaan Pengaduan disampaikan kepada Pembina sebagai bahan peningkatan kinerja Pelayanan Publik berkelanjutan.

Pasal 34

- (1) Hasil Pengelolaan Pengaduan dapat digunakan sebagai indikator dalam penetapan perjanjian kinerja pimpinan unit kerja dan organisasi pada instansi pemerintah.
- (2) Penanggungjawab Pelayanan Publik memastikan pemanfaatan data pengaduan, mendorong terciptanya inovasi, dan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

BAB VIII
INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Pasal 35

- (1) Pengelolaan Pengaduan diintegrasikan secara berjenjang ke dalam Sistem Informasi SP4N.
- (2) Menteri melakukan koordinasi integrasi Pengelolaan Pengaduan nasional secara berjenjang dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik yang selaras dengan arsitektur Pemerintah Digital.
- (3) Penyelenggara memastikan proses interoperabilitas Sistem Informasi SP4N dengan aplikasi Pemerintah Digital melalui layanan sistem penghubung layanan pemerintah yang dikoordinasikan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menggunakan Sistem Informasi SP4N dalam melakukan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Dalam hal Pengelolaan Pengaduan dilakukan melalui sistem informasi selain Sistem Informasi SP4N, Penyelenggara wajib:
 - a. melakukan konsolidasi data pengaduan dengan Sistem Informasi SP4N; dan
 - b. melakukan integrasi dengan Sistem Informasi SP4N.
- (3) Dalam rangka pengintegrasian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, Penyelenggara wajib memenuhi persyaratan keterpaduan proses bisnis dan standar keamanan teknologi.
- (4) Interoperabilitas antara sistem informasi selain Sistem Informasi SP4N dengan Sistem Informasi SP4N dilakukan melalui:
 - a. pemanfaatan data olahan untuk laporan informasi Pengaduan dalam Penyelenggara; dan
 - b. pemanfaatan sistem penghubung layanan pemerintah pada Sistem Informasi SP4N.

BAB IX
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 37

Dalam rangka menjamin stabilitas dan keberlanjutan sistem informasi SP4N, kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi memberikan dukungan sumber daya manusia yang bertugas:

- a. menganalisis sistem dengan memastikan proses Pengelolaan Pengaduan nasional berjalan, mendukung proses konsolidasi aplikasi sejenis dan interoperabilitas Sistem Informasi SP4N, dan memberikan masukan terhadap pengembangan Sistem Informasi SP4N; dan
- b. memberikan bantuan teknis kepada Pengelola pada Penyelenggara berdasarkan koordinasi analisis sistem.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 64 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319),
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Pasal 39

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 ...

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

RINI WIDYANTINI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN ... NOMOR ...