



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1227, 2018

KEMENPAN-RB. Penyelenggaraan Kompetisi
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun
2018.

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 39 TAHUN 2018

TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN KOMPETISI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2018

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk mendorong percepatan pelaksanaan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), dipandang perlu menyelenggarakan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2017 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6057);
 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN KOMPETISI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2018.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

2. Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kompetisi adalah kegiatan penjangkaran, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik di kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai kriteria yang ditetapkan.
3. Penyelenggara Kompetisi yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia dan Kantor Staf Presiden.
4. Tim Sekretariat adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian, Ombudsman Republik Indonesia, dan Kantor Staf Presiden yang ditugaskan oleh Menteri untuk memberikan dukungan teknis dan administratif serta melakukan penilaian administratif proposal dalam rangka penyelenggaraan Kompetisi.
5. Tim Evaluasi adalah akademisi dan praktisi yang berasal dari pegawai Aparatur Sipil Negara maupun selain pegawai Aparatur Sipil Negara, termasuk pegiat organisasi masyarakat, yang ditugaskan oleh Menteri untuk melakukan penilaian lanjutan dalam Kompetisi.
6. Kementerian adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Pasal 2

- (1) Kementerian bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia dan Kantor Staf Presiden menyelenggarakan Kompetisi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.
- (2) Setiap kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah

mengikutsertakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Pasal 3

- (1) Pedoman Kompetisi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 berisi acuan bagi penyelenggara dan peserta.
- (2) Pedoman Kompetisi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

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 31 Agustus 2018

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SYAFRUDDIN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 5 September 2018

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA