



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

**SALINAN**

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 47 TAHUN 2020  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN KOMPETISI  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

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, perlu menyelenggarakan kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018 sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

- 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);
  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 Presiden 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 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
  7. 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);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara

Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

MEMUTUSKAN:

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

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri 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 penjurian, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan unit pelaksana yang menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai kriteria yang ditetapkan.
3. Penyelenggara Kompetisi yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah kementerian bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
4. Peserta Kompetisi adalah kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan unit pelaksana yang menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Publik.
5. Tim Sekretariat adalah pegawai aparatur sipil negara kementerian, Pegawai Ombudsman Republik Indonesia,

dan Kantor Staf Presiden yang ditugaskan oleh pejabat yang berwenang untuk memberikan dukungan teknis dan administratif serta melakukan penilaian administratif proposal dalam rangka penyelenggaraan Kompetisi.

6. Tim Evaluasi adalah akademisi dan praktisi yang berasal dari pegawai aparatur sipil negara dan pegiat organisasi masyarakat, yang ditugaskan oleh Menteri untuk melakukan penilaian lanjutan dalam Kompetisi.
7. Kementerian adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
8. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

#### Pasal 2

- (1) Kementerian bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia menyelenggarakan Kompetisi yang diikuti oleh para Peserta Kompetisi dengan memperhatikan prinsip dalam penyelenggaraan Kompetisi.
- (2) Penyelenggaraan Kompetisi dilaksanakan berdasarkan prinsip:
  - a. dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. tidak berpihak dan bebas kepentingan; dan
  - c. dapat diakses oleh semua pihak terkait.
- (3) Setiap Peserta Kompetisi mengikuti setiap tahapan dan proses Kompetisi yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Kompetisi.

#### Pasal 3

- (1) Setiap pihak yang terlibat dalam Kompetisi, baik Penyelenggara Kompetisi, Peserta Kompetisi, Tim Sekretariat, maupun Tim Evaluasi mengacu pada Pedoman Kompetisi.
- (2) Pedoman Kompetisi paling sedikit memuat:
  - a. persyaratan peserta Kompetisi;

- b. kategori Kompetisi;
  - c. kriteria pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - d. tahapan penyelenggaraan Kompetisi;
  - e. kriteria Kompetisi, termasuk indikator penilaian dan penilaian lanjutan lainnya; dan
  - f. sistem informasi Kompetisi.
- (3) Pedoman Kompetisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

#### Pasal 4

Seluruh informasi terkait Kompetisi diumumkan melalui sistem informasi Kompetisi.

#### Pasal 5

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1227), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 6

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 29 Juni 2020

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Juni 2020

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 676

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,  
  
Andi Rahadian