



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon (021) 5711144

Laman www.kemdikbud.go.id

Peraturan Menteri
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
NOMOR ... TAHUN 2024
TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN
PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

Menteri
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. 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);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi
5. Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. 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);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
13. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 8 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

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. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. 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.

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 sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
6. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
7. Pengadu adalah seluruh pihak baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
8. Unit Layanan Terpadu adalah unit pelayanan yang melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pengaduan pelayanan publik
9. Penyelenggara Unit Layanan Terpadu adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan Unit Layanan Terpadu
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Unit Kerja Pemilik Program adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Kementerian
11. Narahubung adalah pegawai di lingkungan Unit Kerja Pemilik Program yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
12. Pengguna Unit Layanan Terpadu Kementerian adalah Pengadu yang melakukan pengaduan terkait program Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian
13. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan, kebudayaan, ilmu pengetahuan, dan teknologi.
14. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan, kebudayaan, ilmu pengetahuan, dan teknologi.

BAB II

JENIS DAN LAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU KEMENTERIAN

Pasal 2

- (1) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Unit Layanan Terpadu Kementerian

- (2) Jenis Unit Layanan Terpadu Kementerian di lingkungan Kementerian meliputi:
- Unit Layanan Terpadu Pusat
 - Unit Layanan Terpadu Unit Pelaksana Teknis / Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi / Perguruan Tinggi Negeri (UPT/LLDIKTI/PTN)

Pasal 3

- Unit Layanan Terpadu Pusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a melayani pengelolaan pengaduan pelayanan publik untuk program atau layanan diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal, Badan dan/atau Pusat di lingkungan Kementerian.
- Unit Layanan Terpadu Pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh unit kerja di Kementerian yang memiliki fungsi koordinasi dan pengelolaan informasi, publikasi, dan layanan Masyarakat.

Pasal 4

- Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b melayani pengelolaan pengaduan pelayanan publik untuk program atau layanan yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis / Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi / Perguruan Tinggi Negeri serta program atau layanan diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal, Badan dan/atau Pusat yang menjadi pembina UPT/LLDIKTI/PTN
- Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh unit kerja pada UPT/LLDIKTI/PTN, yang memiliki fungsi pelaksanaan urusan hubungan masyarakat.

Pasal 5

- Unit Layanan Terpadu Pusat dan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN melayani pengaduan pelayanan publik yang terdiri dari:
 - Pengaduan Pelayanan Publik
 - Penyampaian Aspirasi
 - Pengaduan Pelanggaran
 - Permintaan Data dan Informasi
- Unit Layanan Terpadu Pusat dan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN melayani pengaduan pelayanan publik melalui kanal layanan yang meliputi:
 - tatap muka;
 - call-center*; / pusat panggilan
 - surat atau surat elektronik;
 - Short Message Service (SMS)*;
 - Media sosial;
 - website*;
 - SP4N-LAPOR!; dan
 - Lainnya

- (3) Unit Layanan Terpadu Pusat dan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN dapat melayani semua atau sebagian dari jenis pengaduan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
- (4) Unit Layanan Terpadu Pusat dan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN dapat menyediakan sebagian dari kanal layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

BAB III PIHAK YANG TERLIBAT DALAM PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN UNIT LAYANAN TERPADU

Bagian Kesatu Pihak yang Terlibat

Pasal 6

Pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan ULT terdiri dari:

- a. Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat
- b. Unit Kerja Pemilik Program
- c. Penyelenggara Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat sebagaimana dimaksud pada pasal 6 huruf a memiliki tugas yang meliputi:
 - a. memberikan dan menyampaikan rekomendasi terkait pendaftaran program untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diusulkan oleh Unit Kerja Pemilik Program kepada Sekretaris Jenderal
 - b. melakukan penyusunan rencana penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat
 - c. memberikan dan menyampaikan rekomendasi terkait perubahan rencana yang diusulkan oleh Unit Kerja Pemilik Program kepada Sekretaris Jenderal
 - d. menetapkan standar pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian
 - e. melakukan pengelolaan tiket pengaduan pelayanan publik Unit Layanan Terpadu Pusat yang meliputi: penerimaan tiket pengaduan publik, pemrosesan tiket pengaduan, penyelesaian tiket dan penutupan tiket
 - f. mengkoordinasikan pengembangan dan pengelolaan pusat informasi Unit Layanan Terpadu Pusat
 - g. melakukan pengelolaan sarana pendukung Unit Layanan Terpadu Pusat
 - h. melakukan evaluasi teknis Penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat secara berkala
 - i. menyusun, merekomendasikan dan menetapkan hasil evaluasi teknis dan rencana pengembangan lanjutan Unit Layanan Terpadu Pusat

- j. melakukan asesmen, verifikasi, validasi dan pemberian rekomendasi atas usulan Unit Layanan Terpadu UPT/PTN/LLDIKTI atas pendelegasian kewenangan oleh Menteri
 - k. melakukan evaluasi terhadap Penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN secara berkala
 - l. Menjaga kerahasiaan data sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- (2) Unit Kerja Pemilik Program sebagaimana dimaksud pada pasal 6 huruf b memiliki tugas yang meliputi:
- a. melakukan pendaftaran program baru dan/atau program reguler kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Unit Layanan Terpadu Pusat
 - b. mengusulkan perubahan rencana pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat jika dibutuhkan
 - c. menugaskan Narahubung untuk berkoordinasi dengan petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat dalam melakukan penyelesaian tiket.
 - d. melakukan penyelesaian eskalasi tiket dari Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat
 - e. melakukan pemutakhiran informasi dalam pusat informasi Unit Layanan Terpadu Pusat
 - f. melaporkan kendala sarana pendukung Unit Layanan Terpadu Pusat kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat
 - g. mengusulkan penyelenggaraan *helpdesk* kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat jika pengaduan bersifat teknis dan spesifik terkait dengan program pada unit kerja pemilik program
 - h. Menjaga kerahasiaan data sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- (3) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN sebagaimana dimaksud pada pasal 6 huruf c memiliki tugas yang meliputi:
- a. menyelenggarakan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN berdasarkan penetapan oleh Menteri
 - b. menyelenggarakan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN sesuai dengan standar penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat
 - c. melakukan tindak lanjut atas hasil evaluasi terhadap penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN

BAB IV UNIT LAYANAN TERPADU PUSAT

Bagian Kedua Penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 8

Penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat meliputi:

- a. Perencanaan Unit Layanan Terpadu Pusat;
- b. Persiapan Operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat;
dan
- c. Operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat.

Pasal 9

- (1) Unit Kerja Pemilik Program melakukan pendaftaran program baru dan program reguler kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Unit Layanan Terpadu Pusat
- (2) Format pendaftaran program paling sedikit meliputi:
 - a. Nama program;
 - b. deskripsi program;
 - c. profil pengguna program;
 - d. jumlah pengguna program;
 - e. jumlah fitur layanan pada program; dan
 - f. informasi dasar sebagai referensi pengembangan Pusat Informasi
- (3) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat memberikan dan menyampaikan rekomendasi terkait pendaftaran program sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) kepada Sekretaris Jenderal
- (4) Sekretaris Jenderal menyetujui dan menetapkan daftar program yang diusulkan Unit Kerja Pemilik Program untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik program oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 10

- (1) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat melakukan perencanaan sesuai dengan keputusan Sekretaris Jenderal sebagaimana dimaksud pada pasal 9 ayat (4),
- (2) Perencanaan yang dilakukan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. Target Indeks Kinerja Utama (IKU);
 - b. Rencana kerja tahunan;
 - c. Kebutuhan operasional; dan
 - d. Penyusunan anggaran.
- (3) Perencanaan yang dilakukan Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat mengikuti periode perencanaan Kementerian

Pasal 11

- (1) Dalam hal terdapat perubahan kebutuhan Unit Kerja Pemilik Program dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang telah disetujui oleh Sekretaris

Jenderal, Unit Kerja Pemilik Program dapat mengusulkan perubahan rencana pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat

- (2) Usulan perubahan rencana pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mekanisme sebagaimana dimaksud pada pasal 9
- (3) Perubahan rencana kebutuhan pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh Unit Kerja Pemilik Program dapat dikategorikan yang terdiri atas:
 - a. Perubahan rencana tanpa merubah anggaran; atau
 - b. Perubahan rencana yang memerlukan perubahan anggaran.
- (4) Perubahan rencana tanpa mengubah anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dapat dilakukan dalam waktu paling lambat 30 hari kalender setelah pengajuan perubahan rencana disetujui
- (5) Perubahan rencana yang memerlukan perubahan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dilakukan dengan mengikuti periode dan prosedur perubahan anggaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

DRAFT

Bagian Ketiga

Persiapan Operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 12

- (1) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat menetapkan standar pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian
- (2) Standar pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan sebagaimana pada pasal 5 ayat (1)
 - b. Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan (POS AP) pengelolaan pengaduan pelayanan publik
 - c. Alur koordinasi dan tata kelola interaksi dengan unit kerja di Kementerian
 - d. Pembekalan tim Unit Layanan Terpadu Pusat dan Narahubung pada unit kerja di Kementerian
- (3) Standar pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diikuti oleh seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian

Bagian Keempat
Operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 13

- (1) Operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat dilakukan dengan cara:
 - a. pengelolaan sarana pendukung Unit Layanan Terpadu Pusat;
 - b. pengelolaan tiket Unit Layanan Terpadu Pusat;
 - c. pengelolaan pusat informasi Unit Layanan Terpadu Pusat; dan
 - d. evaluasi teknis Unit Layanan Terpadu Pusat

Bagian Kelima
Pengelolaan Sarana Pendukung Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 14

Pengelolaan Sarana Pendukung terdiri dari:

- a. penyediaan sarana pendukung
- b. Persiapan operasionalisasi sarana pendukung
- c. Pemeliharaan fungsionalitas sarana pendukung

Pasal 15

- (1) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat melakukan penyediaan sarana pendukung sebagaimana dimaksud pada pasal 14 huruf a untuk kebutuhan operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat paling sedikit meliputi:
 - a. petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat
 - b. Infrastruktur pendukung layanan Unit Layanan Terpadu Pusat
 - c. Sistem, aplikasi dan teknologi Unit Layanan Terpadu Pusat
- (2) Proses penyediaan sarana pendukung dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Pasal 16

- (1) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat melakukan persiapan operasionalisasi atas sarana pendukung yang telah dilakukan penyediaannya sebagaimana dimaksud pada pasal 15 ayat (1)
- (2) Persiapan petugas layanan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat paling sedikit meliputi:
 - a. Memastikan petugas layanan tersedia sesuai dengan rencana kerja atau kebutuhan operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat
 - b. Melakukan pembekalan petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat
- (3) Persiapan infrastruktur pendukung layanan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat paling sedikit meliputi:
 - a. Persiapan kantor atau bangunan Unit Layanan Terpadu Pusat berkoordinasi dengan unit kerja terkait;

- b. Persiapan perangkat kerja petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat
- (4) Persiapan sistem, aplikasi dan teknologi oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat berkoordinasi dengan unit kerja terkait paling sedikit meliputi:
 - a. Melakukan pengaturan sistem, aplikasi dan teknologi sesuai dengan kebutuhan operasional Unit Layanan Terpadu Pusat
 - b. Melakukan *user acceptance test* (UAT) atas sistem, aplikasi dan teknologi pendukung Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 17

- (1) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat melakukan pemeliharaan fungsionalitas sarana pendukung sebagaimana dimaksud pada pasal 14 ayat huruf c untuk memastikan operasionalisasi Unit Layanan Terpadu Pusat terlaksana sesuai Standar Pelayanan
- (2) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat berkoordinasi dengan unit kerja terkait dalam melakukan pemeliharaan fungsionalitas sarana pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
- (3) Unit Kerja Pemilik Program dapat melaporkan kendala sarana pendukung Unit Layanan Terpadu Pusat kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat melalui mekanisme yang ditetapkan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat

Bagian Keenam

Pengelolaan Tiket Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 18

- (1) Semua pengaduan publik yang masuk melalui kanal Unit Layanan Terpadu Pusat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) akan dikonversi menjadi tiket layanan, yang selanjutnya disebut Tiket
- (2) Pengelolaan tiket sebagaimana dimaksud pada pasal 13 huruf b dilakukan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat, yang terdiri dari:
 - a. Penerimaan tiket pengaduan publik
 - b. Pemrosesan tiket pengaduan
 - c. Penyelesaian tiket; dan
 - d. Penutupan tiket
- (3) Penerimaan pengaduan publik dilakukan melalui kanal layanan Unit Layanan Terpadu Pusat yang tersedia.
- (4) Pengaduan diproses menjadi tiket pengaduan oleh petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat.
- (5) Penyelesaian tiket dilakukan secara berjenjang (*Tier*) yang terdiri dari:
 - a. Jenjang pertama (*Tier 1*): oleh petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat
 - b. Jenjang kedua (*Tier 2*): oleh Narahubung

- (6) Penutupan tiket dilakukan oleh petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat
- (7) Jika suatu tiket tidak dapat diselesaikan oleh *Tier* tertentu, penanggung jawab *Tier* dapat melakukan eskalasi ke jenjang *Tier* selanjutnya
- (8) Alur eskalasi antar *tier* diatur lebih lanjut berdasarkan alur koordinasi yang ditetapkan oleh kepala unit kerja Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 19

- (1) Unit Kerja Pemilik Program menugaskan Narahubung untuk berkoordinasi dengan petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat dalam melakukan penyelesaian tiket.
- (2) Narahubung terdiri dari personil yang ditunjuk di lingkungan unit utama yang juga termasuk penanggung jawab pada Unit Kerja Pemilik Program

Bagian Ketujuh

Pengelolaan Pusat Informasi Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 20

- (1) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat mengoordinasikan pengembangan dan pengelolaan pusat informasi sebagai referensi informasi bagi petugas layanan Unit Layanan Terpadu Pusat dalam penyelesaian tiket pengaduan sebagaimana dimaksud pada pasal 13 huruf c
- (2) Unit Kerja Pemilik Program berkoordinasi dengan Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat untuk melakukan pemutakhiran informasi dalam pusat informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
- (3) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat dapat memberikan rekomendasi pemutakhiran pusat informasi kepada Unit Kerja Pemilik Program berdasarkan hasil analisis tiket pengaduan
- (4) Standar pengelolaan pusat informasi di Kementerian ditetapkan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat
- (5) Unit Kerja Pemilik Program berkoordinasi dengan Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat untuk melakukan publikasi informasi yang paling sedikit dalam bentuk:
 - a. FAQ (*frequently asked questions*)
 - b. Artikel
 - c. Skrip petugas layanan
- (6) Pemutakhiran informasi dalam Pusat Informasi dilakukan untuk menghindari eskalasi penyelesaian tiket yang berulang

Bagian Kedelapan
Evaluasi Teknis Unit Layanan Terpadu Pusat

Pasal 21

- (1) Evaluasi teknis Unit Layanan Terpadu Pusat sebagaimana dimaksud pada pasal 13 huruf d dilakukan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat untuk memastikan penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat sesuai dengan rencana penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat
- (2) Evaluasi teknis Unit Layanan Terpadu Pusat dilakukan pada aspek paling sedikit meliputi:
 - a. Evaluasi kesesuaian dengan standar pengelolaan pelayanan publik
 - b. Evaluasi pengelolaan tiket
 - c. Evaluasi pengelolaan pusat informasi
 - d. Evaluasi pengelolaan sarana pendukung
 - e. Evaluasi kepuasan pengguna ULT sesuai peraturan perundang-undangan
- (3) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat melakukan penyusunan rekomendasi pengembangan lanjutan berdasarkan hasil evaluasi teknis Unit Layanan Terpadu Pusat sebagaimana pada pasal 2
- (4) Dalam menyusun rekomendasi pengembangan lanjutan penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat, Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat berkoordinasi paling sedikit dengan:
 - a. Unit Kerja Pemilik Program
 - b. Unit kerja terkait pengelolaan sarana pendukung;
- (5) Kepala unit kerja Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat menetapkan hasil evaluasi dan rekomendasi pengembangan lanjutan penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat
- (6) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat dan unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melaksanakan pengembangan lanjutan ULT sebagaimana dimaksud pada ayat (5)
- (7) Evaluasi teknis penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu Pusat dilakukan secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun

Bagian Kesembilan
Operasionalisasi Helpdesk

Pasal 22

- (1) Dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik membutuhkan penanganan secara khusus, Unit Kerja Pemilik Program dapat mengusulkan penyelenggaraan *Helpdesk*
- (2) Jenis pengaduan yang masuk ke *helpdesk* adalah pengaduan yang bersifat teknis dan spesifik terkait dengan program pada unit kerja pemilik program

BAB V

UNIT LAYANAN TERPADU UPT/LLDIKTI/PTN

Bagian kesepuluh

Penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN

Pasal 23

- (1) UPT/PTN/LLDIKTI yang akan membentuk Unit Layanan Terpadu dapat menyusun dan mengusulkan rencana pendirian dan penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN kepada Sekretaris Jenderal Kementerian paling sedikit meliputi:
 - a. Jenis pelayanan pengaduan publik yang akan diselenggarakan
 - b. Jenis kanal layanan
 - c. Daftar program atau layanan UPT/PTN/LLDIKTI yang akan didukung oleh Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN
 - d. Sarana dan prasarana pendukung
- (2) Pengusulan pembentukan ULT UPT/PTN/LLDIKTI akan ditinjau oleh satuan kerja di Kementerian yang berkaitan dengan [perencanaan anggaran kementerian](#), pengelolaan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- (3) Satuan kerja sebagaimana pada ayat (2) memberikan rekomendasi terkait usulan rencana pendirian dan penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN kepada Sekretaris Jenderal
- (4) Sekretaris Jenderal menyampaikan rekomendasi sebagaimana ayat (3) kepada UPT/LLDIKTI/PTN
- (5) UPT/LLDIKTI/PTN menjalankan rekomendasi pembentukan ULT UPT/LLDIKTI/PTN sebagaimana pada ayat (4) sehingga pembentukan ULT UPT/LLDIKTI/PTN sesuai dengan standar penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kementerian
- (6) UPT/LLDIKTI/PTN yang sudah memiliki ULT UPT/LLDIKTI/PTN mendaftarkan unit layanan terpadu tersebut kepada Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat
- (7) Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN secara berkala untuk memastikan penyelenggaraan ULT UPT/LLDIKTI/PTN sesuai dengan standar penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kementerian
- (8) UPT/PTN/LLDIKTI melakukan tindak lanjut atas hasil evaluasi dan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) terhadap penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu UPT/LLDIKTI/PTN

Pasal 24

- (1) UPT/PTN/LLDIKTI dapat membentuk *Helpdesk* sesuai dengan kebutuhan program atau layanan di lingkungan UPT/PTN/LLDIKTI
- (2) Penyelenggaraan *Helpdesk* di UPT/PTN/LLDIKTI dapat merujuk pada petunjuk teknis penyelenggaraan *Helpdesk* sebagaimana dimaksud pada pasal 22 ayat (3)

BAB VI

PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesebelas

Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 25

- (1) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Unit Layanan Terpadu dilakukan oleh Penyelenggara Unit Layanan Terpadu Pusat
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar dalam perbaikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Unit Layanan Terpadu

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

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 dd - mmmm - yyyy

MENTERI PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

NADIEM MAKARIM

DRAF