

PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2026
TENTANG
TATA KELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, efektif dan terintegrasi perlu mengatur tata kelola pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;

b. bahwa Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan hukum, sehingga perlu diganti;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Tata Kelola Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;

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 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 385) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 13);
6. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 13 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 375);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI TENTANG TATA KELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan adalah penyampaian atas pelanggaran kode etik pegawai, disiplin pegawai, dan dugaan tindak pidana serta keluhan terkait dengan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan terkait.
2. Pelapor adalah pegawai atau masyarakat yang memberikan Pengaduan adanya dugaan pelanggaran.
3. Terlapor adalah pegawai yang diduga melakukan pelanggaran.
4. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang mengandung informasi indikasi pelanggaran kode etik pegawai, disiplin pegawai, dan/atau dugaan tindak pidana.
5. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan yang mengandung informasi serta kritik bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
7. Aplikasi SP4N adalah layanan penyampaian aspirasi dan Pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan Pengaduan berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
8. Aplikasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) yang selanjutnya disebut Aplikasi CRM adalah sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data, informasi, dan interaksi dalam pengelolaan Pengaduan secara terpadu.
9. Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yang selanjutnya disebut Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan pendidikan dasar dan pendidikan menengah yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang pendidikan.
10. Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah yang selanjutnya disebut Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan pendidikan dasar dan pendidikan menengah yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang pendidikan.
11. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit yang melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau tugas teknis penunjang di Kementerian.
12. Unit Layanan Terpadu yang selanjutnya disingkat ULT 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.
13. Pegawai adalah aparatur sipil negara dan nonaparatur sipil negara yang bekerja di lingkungan Kementerian.

BAB II
JENIS PENGADUAN

Pasal 2

(1) Pengaduan terdiri atas substansi:
   a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
   b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.
(2) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
   a. keluhan atas ketidaksesuaian dalam standar pelayanan Kementerian; atau
   b. kritik terhadap penyelenggaraan pelayanan Kementerian.

(3) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa:
   a. penyalahgunaan jabatan/wewenang;
   b. pelanggaran kode etik;
   c. pelanggaran disiplin Pegawai;
   d. tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme;
   e. gratifikasi;
   f. benturan kepentingan; dan
   g. tindak kekerasan.

BAB III
PENYAMPAIAN PENGADUAN

Pasal 3

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dapat disampaikan secara:
   a. langsung; dan/atau
   b. tidak langsung.
(2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan melalui ULT.
(3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat disampaikan melalui:
   a. laman resmi Kementerian;
   b. laman resmi *whistleblowing system*;
   c. Aplikasi SP4N;
   d. pusat panggilan/kontak Pengaduan; dan/atau
   e. surat/surat elektronik.

Pasal 4

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dikecualikan terhadap:
a. permasalahan sudah memperoleh putusan yang berkekuatan hukum tetap; dan/atau
b. permasalahan sedang berlangsung penyelesaian melalui upaya hukum yang tersedia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 5

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 paling sedikit memuat:
a. identitas Pelapor berupa:
   1. nama lengkap;
   2. nomor kontak; dan/atau
   3. email valid.
b. identitas Terlapor berupa:
   1. nama lengkap; dan
   2. unit kerja.
c. substansi pelaporan berupa:
   1. tempat kejadian;
   2. waktu; dan
   3. kronologis kejadian.

d. bukti yang menunjukkan atau menjelaskan dugaan pelanggaran berupa:
   1. dokumen;
   2. gambar/foto;
   3. rekaman; dan/atau
   4. bentuk lain.

BAB IV
PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 6

(1) Pengaduan dikelola oleh ULT Kementerian.
(2) ULT Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. ULT Pusat; dan
   b. ULT UPT.
(3) ULT Pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a mempunyai tugas:
   a. melayani Pengaduan yang diterima di pusat;
   b. menetapkan standar layanan dan mekanisme pertukaran informasi di lingkungan Kementerian;
   c. melakukan verifikasi Pengaduan;
   d. mengumpulkan informasi mengenai kebenaran Pengaduan;
   e. mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor;
   f. melakukan telaahan Pengaduan;
   g. mengoordinasikan pengelolaan Pengaduan;
   h. mendistribusikan Pengaduan; dan
   i. menyusun laporan pengelolaan Pengaduan.
(4) ULT UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b mempunyai tugas:
   a. melayani Pengaduan yang diterima di daerah;
   b. melakukan verifikasi Pengaduan;
   c. mengumpulkan informasi mengenai kebenaran Pengaduan;
   d. mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor;
   e. melakukan telaahan Pengaduan;
   f. mengoordinasikan pengelolaan Pengaduan;
   g. mendistribusikan Pengaduan ke ULT Pusat dalam hal Pengaduan yang diterima bukan kewenangan dari ULT UPT; dan
   h. menyusun laporan pengelolaan Pengaduan.

Pasal 7

(1) ULT Pusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a terdiri atas:
   a. koordinator;
   b. narahubung; dan
   c. petugas layanan.

(2) Koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a memiliki tugas mengoordinasikan pengelolaan ULT Kementerian.
(3) Koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dijabat oleh pimpinan tinggi pratama yang menyelenggarakan fungsi koordinasi dan pengelolaan ULT Kementerian.
(4) Narahubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b memiliki tugas menindaklanjuti Pengaduan di unit kerja.
(5) Narahubung sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri atas perwakilan dari unit kerja.
(6) Petugas Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c memiliki tugas merespons, mencatat, mengklasifikasikan, dan menindaklanjuti Pengaduan sesuai prosedur.
(7) Petugas Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas Pegawai yang bertugas di ULT Pusat.
(8) Susunan keanggotaan ULT Pusat ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 8

(1) ULT UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b terdiri atas:
    a. koordinator; dan
    b. petugas layanan.
(2) Koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a memiliki tugas mengoordinasikan penyelenggaraan ULT UPT.
(3) Koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dijabat oleh Kepala UPT.
(4) Petugas layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b memiliki tugas merespons, mencatat, mengklasifikasikan, dan menindaklanjuti Pengaduan sesuai prosedur.
(5) Petugas Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri atas Pegawai yang bertugas di ULT UPT.
(6) Susunan keanggotaan ULT UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Kepala UPT.

BAB V
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 9

Mekanisme pengelolaan Pengaduan terdiri atas:
a. penerimaan;
b. verifikasi;
c. penelaahan;
d. pendistribusian; dan
e. penyampaian tanggapan.

Pasal 10

(1) Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a dilakukan melalui pencatatan Pengaduan.
(2) Penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Aplikasi CRM dan/atau Aplikasi SP4N.

Pasal 11

(1) Pengaduan yang telah diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dilakukan verifikasi untuk memeriksa kelengkapan data.
(2) Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. meminta informasi;
    b. melakukan konfirmasi atas informasi;
    c. mengidentifikasikan subjek dan objek Pengaduan; dan
    d. memeriksa kesesuaian substansi Pengaduan.
(3) Setelah dilakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ULT Kementerian menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
(4) Dalam hal terdapat kekurangan kelengkapan informasi Pengaduan, ULT Kementerian memberitahukan kepada Pelapor beserta alasannya dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima.
(5) Terhadap Pengaduan yang telah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi dilakukan penelaahan.

Pasal 12

(1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c dilakukan untuk menentukan tindak lanjut terhadap Pengaduan.
(2) Berdasarkan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ULT Pusat melakukan pendistribusian sesuai dengan substansi Pengaduan kepada narahubung.
(3) Dalam hal laporan Pengaduan Berkadar Pengawasan, berdasarkan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ULT Pusat melakukan pendistribusian kepada unit utama yang membidangi pengawasan.
(4) Dalam hal berdasarkan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) laporan Pengaduan bukan merupakan kewenangan ULT UPT, laporan Pengaduan dilakukan pendistribusian kepada ULT Pusat.

Pasal 13

(1) Narahubung atau petugas layanan pada ULT UPT menyiapkan tanggapan atas laporan Pengaduan.
(2) Narahubung menyampaikan tanggapan yang telah disiapkan kepada koordinator ULT Pusat.
(3) Petugas layanan pada ULT UPT menyampaikan tanggapan yang telah disiapkan kepada koordinator ULT UPT.

(4) Dalam hal Pengaduan Berkadar Pengawasan, unit utama yang membidangi pengawasan menindaklanjuti laporan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Dalam mengelola Pengaduan, Kementerian menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan yang memperhatikan aksesibilitas bagi kelompok rentan.

BAB VI
PELINDUNGAN PELAPOR DAN TERLAPOR

Pasal 15

(1) Menteri memberikan pelindungan kepada Pelapor dan Terlapor.
(2) Pelindungan kepada Pelapor dilakukan dengan cara:
    a. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;
    b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
    c. memfasilitasi bantuan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    d. memberikan informasi tentang tahapan Pengaduan yang diajukan; dan
    e. memfasilitasi permintaan pelindungan kepada kementerian/lembaga yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(3) Pelindungan kepada Terlapor dilakukan dengan cara:
    a. menjaga kerahasiaan identitas Terlapor;
    b. memberikan pelindungan atas Pengaduan yang disampaikan;
    c. memberikan perlakuan yang sama dan setara dengan Pelapor dalam pemeriksaan; dan
    d. memberikan kesempatan dan rasa aman dalam menyampaikan konfirmasi dan/atau klarifikasi.

BAB VII
PENCABUTAN PENGADUAN

Pasal 16

(1) Pelapor dapat mencabut Pengaduan sebelum disampaikan tanggapan oleh ULT Kementerian.
(2) Pencabutan Pengaduan dilakukan dengan mengajukan permohonan ke ULT Kementerian.
(3) Pencabutan Pengaduan Berkadar Pengawasan dapat dilakukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan setelah Pengaduan disampaikan disertai alasan pencabutan.

BAB VIII
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 17

(1) Unit kerja yang memiliki fungsi koordinasi dan pengelolaan ULT dan unit utama yang membidangi pengawasan dapat melaksanakan pemantauan dan evaluasi.
(2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
(3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Menteri.
(4) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar dalam perbaikan tata kelola Pengaduan Kementerian.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 18

Pengaduan yang diterima dan telah diverifikasi sebelum Peraturan Menteri ini mulai berlaku, tetap dilanjutkan prosesnya berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, semua ketentuan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1657), dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 20

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, semua ketentuan yang berkaitan dengan penanganan Pengaduan pada pendidikan dasar dan pendidikan menengah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1657), dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

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 7 Oktober 2026

MENTERI PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
REPUBLIK INDONESIA,

Balai Sertifikasi Elektronik

ABDUL MU'TI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 13 Oktober 2026

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2026 NOMOR 688

Balai Sertifikasi Elektronik Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian Dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi