



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 10 TAHUN 2013

TENTANG

**PEDOMAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN TENAGA HONORER
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam proses penyelesaian tenaga honorer yang dilakukan Quality Assurance (QA), Verifikasi Ulang dan Audit Tujuan Tertentu (ATT) terhadap Tenaga Honorer Kategori I untuk memperoleh data tenaga honorer yang memenuhi kriteria dan persyaratan sesuai Peraturan Perundang – Undangan yang berlaku;
- b. bahwa untuk menjamin kejelasan dan transparansi publik, serta kesamaan dalam memberi informasi maka perlu di atur proses/ mekanisme penanganan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Mekanisme Penanganan Pengaduan Tenaga Honorer;
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi CPNS, jo. dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil;

2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/01/M.PAN-RB/01/2013 tentang Kelompok Kerja Penanganan Tenaga Honorar;
3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2010 tentang Pendataan Tenaga Honorar Yang Bekerja di Lingkungan Instansi Pemerintah;
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2012 tentang Data Tenaga Honorar Kategori I dan Daftar Nama Tenaga Honorar Kategori II;
5. Hasil rapat Konsultasi Dengan Anggota DPR Komisi II pada tanggal 16 Januari 2013.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN TENAGA HONORER.

Pasal 1

Pedoman Mekanisme Penanganan Pengaduan Tenaga Honorar adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 2

Pedoman Mekanisme Penanganan Pengaduan Tenaga Honorar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan acuan bagi Kelompok Kerja Penanganan Tenaga Honorar dalam penanganan pengaduan Tenaga Honorar.

Pasal 3 . . .

- 3 -

Pasal 3

Peraturan Menteri ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 15 Februari 2013

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Salinan sesuai dengan aslinya
Kementerian PANRB
Kepala Biro Hukum dan Humas,



Muhammad Imanuddin

**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN
TENAGA HONORER**

A. KETENTUAN UMUM

1. PENGADUAN MELALUI SURAT/E-MAIL/WEB

- 1) Surat pengaduan/permintaan penjelasan dapat ditunjukkan langsung kepada Kelompok Kerja (Pokja) Penanganan Tenaga Honorer, atau melalui BKN/BKN Regional dan BPKP Pusat/ Perwakilan.
- 2) Materi surat pengaduan/permintaan penjelasan khusus terkait dengan tenaga honorer K-1 hasil verifikasi ulang/*quality assurance*/audit tujuan tertentu dan penelitian kembali.
- 3) Surat pengaduan/permintaan penjelasan selain tenaga honorer yang dimaksud pada butir 2 diatas akan diteruskan ke Deputi Bidang SDM Aparatur Kementerian PAN dan RB dan Badan Kepegawaian Negara (BKN).
- 4) Informasi yang disampaikan dalam surat pengaduan merupakan fakta (bukan fitnah) dan apabila diperlukan harus dilengkapi dengan dokumen pendukung.
- 5) Surat pengaduan/permintaan penjelasan dibuat dalam bahasa yang jelas dan ringkas.
- 6) Identitas pengirim harus jelas yang meliputi nama, alamat, pekerjaan dan nomor telpon yang dapat dihubungi. Surat pengaduan/permintaan penjelasan yang tidak dilengkapi dengan identitas pengirim tersebut tidak akan ditindaklanjuti.
- 7) Pihak-pihak yang dapat mengirimkan surat pengaduan/permintaan penjelasan:
 - a. Instansi Pemerintah (c.q. Pejabat Pembina Kepegawaian/PPK Pusat dan Daerah)
 - b. Perorangan dan
 - c. LSM
- 8) Terhadap penyelesaian status tenaga honorer (MK/TMK) pengaduan dan permintaan penjelasan harus melalui PPK, sedangkan pengaduan yang disampaikan oleh perorangan /LSM bersifat informasi pendukung.

**LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 10 TAHUN 2013
TANGGAL : 15 FEBRUARI 2013**

- 9) Surat pengaduan/permintaan penjelasan dapat disampaikan melalui alamat sbb:
- a. Kelompok Kerja Pengaduan Tenaga Honorar K-1
Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
Jl. Jenderal Sudirman No. 69 Jakarta Selatan
 - b. Email: honorerk1@menpan.go.id
 - c. SMS Center: 085716920050
 - d. Website: menpan.go.id (Kontak Kami)
- 10) Batas waktu penyampaian surat pengaduan/permintaan penjelasan sampai dengan tanggal 8 Maret 2013.

2. PENGADUAN LANGSUNG (TATAP MUKA)

- 1) Pengaduan/permintaan penjelasan melalui tatap muka disampaikan oleh perwakilan dari masing-masing instansi pemerintah/perwakilan perorangan/perwakilan dari LSM yang bersangkutan.
- 2) Pemberian penjelasan disampaikan oleh kelompok kerja penanganan tenaga honorar bertempat di Media Center Pusat Sumber Daya Reformasi Birokrasi Nasional Kementerian PAN dan RB.
- 3) Pelayanan pengaduan /penjelasan dilaksanakan setiap hari kerja (Senin s.d. Jum'at) dengan jam pelayanan sebagai berikut:
Senin - Kamis
 - Pukul 09.00 s.d. 12.00
 - Pukul 13.00 s.d. 16.00**Jum'at**
 - Pukul 09.00 s.d. 11.30
 - Pukul 13.30 s.d. 16.00
- 4) Tata Cara pengaduan/permintaan penjelasan yang disampaikan secara langsung mengikuti tata tertib yang berlaku di Media Center.
- 5) Batas waktu penyampaian pengaduan/permintaan penjelasan secara langsung (tatap muka) sampai dengan tanggal 8 Maret 2013.

B. TEKNIS KERJA KELOMPOK KERJA PENANGANAN PENGADUAN

1. PENGADUAN MELALUI SURAT/E-MAIL/WEB

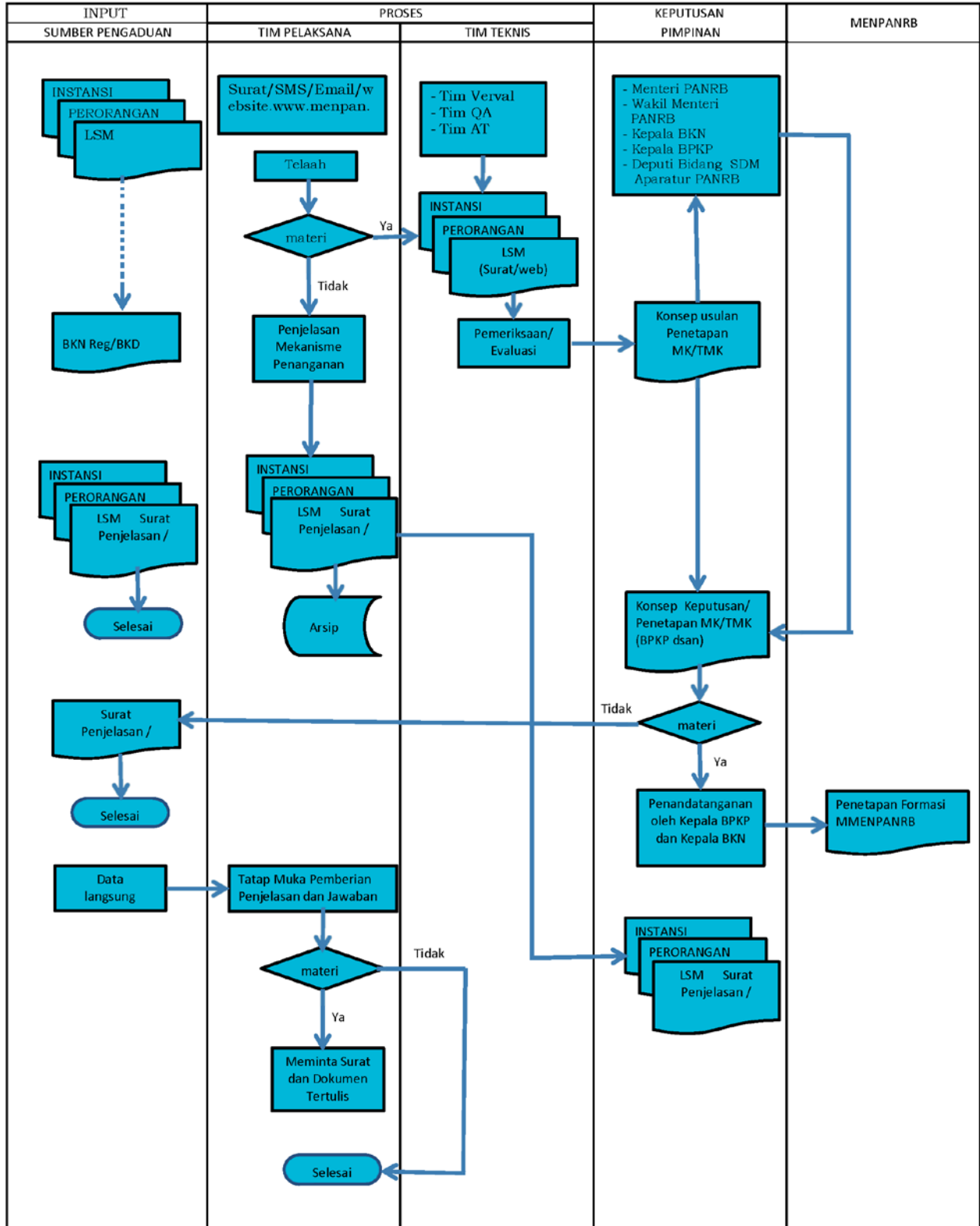
- 1) Petugas mencatat seluruh surat pengaduan baik melalui surat/email/maupun informasi melalui web menpan.go.id, ke dalam buku agenda surat dan menyerahkan surat/email/informasi dari web kepada Pokja penanganan pengaduan untuk dilakukan penelaahan.
- 2) Apabila berdasarkan hasil penelaahan, pengaduan tersebut terkait materi/simpulan TMK, maka surat pengaduan tersebut disampaikan kepada tim teknis untuk memintas penjelasan lebih lanjut.
- 3) Apabila surat pengaduan/email/informasi melalui web tidak terkait dengan simpulan MK/TMK atau hanya meminta penjelasan mengenai proses verifikasi ulang/*quality assurance*/audit tujuan tertentu, maka pokja dapat langsung membuat telaahan, analisis dan surat balasan/jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.
- 4) Apabila surat pengaduan tidak jelas, pokja penanganan pengaduan/tim teknis dapat meminta penjelasan/dokumen tambahan kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.
- 5) Pokja penanganan pengaduan membuat laporan kegiatan dan menyampaikan kepada Menteri.

2. PENGADUAN LANGSUNG (TATAP MUKA)

- 1) Seluruh pihak yang akan menyampaikan pengaduan/permintaan penjelasan berkumpul di media center.
- 2) Petugas membuat daftar hadir dan mencatat seluruh pertanyaan pengaduan/permintaan penjelasan.
- 3) Petugas memberikan jawaban/penjelasan atas seluruh pertanyaan yang disampaikan oleh pihak yang menyampaikan pengaduan.
- 4) Penjelasan lebih rinci terkait dengan simpulan MK (uji publik) menjadi TMK, akan disampaikan setelah Pokja berkonsultasi dengan tim teknis, dan jawaban disampaikan kepada BKD terkait melalui surat.
- 5) Pokja penanganan pengaduan membuat laporan kegiatan dan menyampaikan kepada Menteri.

**LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 10 TAHUN 2013
TANGGAL : 15 FEBRUARI 2013**

C. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN



**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Salinan sesuai dengan aslinya
Kementerian PANRB
Kepala Biro Hukum dan Humas,



Muhammad Imanuddin