



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.87,2017

KEMHAN. Pengaduan Publik. Pengelolaan.

PERATURAN MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 52 TAHUN 2016

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan publik merupakan salah satu bentuk peran serta publik dalam rangka mewujudkan birokrasi yang bersih, transparan dan akuntabel, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan arah penanganan pengaduan publik yang dilakukan oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Pertahanan, maka diperlukan pengaturan mengenai pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pertahanan tentang Pengelolaan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2002 tentang Pertahanan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2002 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4169);
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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
  6. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 58 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1591).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERTAHANAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan publik atas pelayanan pegawai dan satuan kerja di lingkungan

Kementerian Pertahanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
3. Kementerian Pertahanan yang selanjutnya disebut Kemhan adalah unsur pelaksana fungsi pemerintah di bidang pertahanan.
4. Satuan Kerja yang selanjutnya disebut Satker adalah satuan di lingkungan Kemhan yang menyelenggarakan kegiatan administrasi ketatausahaan dan kerumahtanggaan bagi satuan masing-masing, meliputi pengurusan administrasi umum, administrasi pegawai, administrasi materiil, administrasi keuangan dan lainnya yang menjadi tanggung jawab pimpinan satuan tersebut serta dipimpin oleh Pejabat Eselon I, dan dipimpin oleh Pejabat Eselon II untuk Satuan Kerja Pusat di bawah Menteri Pertahanan.
5. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan publik yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh ASN dan anggota Tentara Nasional Indonesia di lingkungan Kemhan, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/-negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
7. Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan publik yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan

- penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
8. Pengadu adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan kepada Satker di lingkungan Kemhan.
  9. Tindak Lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh Kepala Satker yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat.
  10. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan maupun akun di *web* yang memfasilitasi setiap bentuk Pengaduan.
  11. Aparatur Pemeriksa Intern Pemerintah adalah aparat yang melakukan pengawasan internal melalui audit, revidu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi.
  12. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertahanan.

## Pasal 2

Tujuan Pengelolaan Pengaduan publik untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Kemhan.

## Pasal 3

Sasaran Pengelolaan Pengaduan publik di lingkungan Kemhan antara lain:

- a. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. agar Pengaduan publik dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;

- c. memberdayakan Pengaduan publik sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik; dan
- d. agar penanganan Pengaduan publik lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama.

#### Pasal 4

Prinsip pengelolaan Pengaduan publik sebagai berikut:

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang, ASN dan anggota Tentara Nasional Indonesia terkait di lingkungan Kemhan;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

## BAB II

### RUANG LINGKUP DAN PENGELOMPOKAN PENGADUAN PUBLIK

#### Pasal 5

Ruang lingkup Pengaduan publik meliputi:

- a. bidang keuangan;
- b. bidang pengadaan;
- c. bidang logistik;
- d. bidang umum; dan
- e. bidang kebijakan pertahanan yang menyangkut kepentingan publik.

#### Pasal 6

Pengaduan publik dikelompokkan dalam:

- a. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan.

### BAB III

#### PENYAMPAIAN PENGADUAN PUBLIK

#### Pasal 7

Pengaduan publik dapat disampaikan:

- a. Pengaduan secara langsung; dan
- b. Pengaduan secara tidak langsung.

#### Pasal 8

Pengaduan publik yang disampaikan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a yaitu Pengaduan yang disampaikan secara lisan.

#### Pasal 9

Pengaduan publik yang disampaikan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b melalui:

- a. surat;
- b. telepon/sms;
- c. *faximili*; dan
- d. *online*.

#### Pasal 10

Pengaduan publik yang disampaikan melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a disampaikan kepada Kepala Satker di lingkungan Kemhan.

Pasal 11

Pengaduan publik yang disampaikan secara *online* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e melalui *website* resmi Kemhan.

BAB IV

PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

Pasal 12

- (1) Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan publik dilakukan oleh Kepala Satker di lingkungan Kemhan dan dapat didelegasikan kepada pejabat struktural setingkat Eselon II.
- (2) Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan publik yang perlu penanganan lebih lanjut dilakukan secara terpadu oleh Inspektur Jenderal Kemhan.

Pasal 13

Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan publik meliputi:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penyaluran;
- d. tindak lanjut;
- e. pelaporan; dan
- f. pengarsipan.

Pasal 14

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a dapat dilakukan secara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. data Pengaduan:
    1. nomor dan tanggal agenda;
    2. tanggal Pengaduan; dan
    3. ruang lingkup Pengaduan.

- b. identitas pelapor:
  - 1. nama;
  - 2. alamat;
  - 3. pekerjaan; dan
  - 4. melampirkan kopi Kartu Tanda Penduduk atau identitas lainnya.
- c. identitas terlapor:
  - 1. nama;
  - 2. Nomor Registrasi Pokok/Nomor Induk Pegawai;
  - 3. alamat;
  - 4. jabatan; dan/atau
  - 5. asal unit kerja.
- d. lokasi kasus.

#### Pasal 15

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b meliputi:
  - a. memberikan kode terhadap Pengaduan publik;
  - b. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan;
  - c. menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - d. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - e. menentukan apakah Pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
  - f. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e meliputi:
  - a. Pengaduan Berkadar Pengawasan yang:
    - 1. berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelapornya jelas, serta didukung dengan bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/-audit investigasi; dan



2. substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor yang jelas, dapat direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
  - b. Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan yang memerlukan tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur oleh Kepala Satker yang bersangkutan.
  - c. Pengaduan publik yang substansinya tidak logis berupa keinginan Pengadu yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut; dan
  - d. Pengaduan publik yang secara substansial bukan kewenangan Kemhan.
- (3) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan Pejabat Eselon II terkait.

#### Pasal 16

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c merupakan penyampaian Pengaduan masyarakat kepada Aparat Pemeriksa Intern Pemerintah, satker yang bersangkutan atau instansi lain.
- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan yang direkomendasikan untuk dilakukan audit dan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektur Umum Inspektorat Jenderal Kemhan.
- (3) Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b disampaikan kepada pimpinan satker yang bersangkutan.
- (4) Pengaduan publik yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf c diberitahukan kepada satker yang bersangkutan.
- (5) Pengaduan publik yang secara substansial bukan kewenangan Kemhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf d disampaikan kepada satker yang berwenang untuk menangani.

## Pasal 17

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengaduan publik yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Berkadar Pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja.
- (3) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja.

## Pasal 18

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e merupakan hasil dari tindak lanjut Pengaduan publik, yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Menteri secara periodik setiap 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (4) Penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat berkoordinasi dengan Pejabat Eselon II terkait.

## Pasal 19

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf f merupakan penataan dokumen laporan tindak lanjut Pengaduan publik.

- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis masalah, unit kerja terlapor, dan waktu Pengaduan.

## BAB V

### PEMANTAUAN DAN STATUS PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

#### Pasal 20

- (1) Pemantauan dilakukan secara:
  - a. langsung; atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pemantauan tahap awal terhadap Pengaduan publik oleh Satker sesuai dengan bidang dan kewenangannya masing-masing.
- (3) Pemantauan pengelolaan Pengaduan publik lebih lanjut dilakukan oleh Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Kepala Satker terkait.

#### Pasal 21

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) huruf a dilakukan melalui:
  - a. pemutakhiran data;
  - b. rapat koordinasi; dan/atau
  - c. monitoring ke satuan unit kerja yang menangani.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) huruf b dilakukan melalui:
  - a. komunikasi elektronik; dan/atau
  - b. surat menyurat.

#### Pasal 22

- (1) Status pengelolaan Pengaduan publik terdiri atas:
  - a. status dalam proses, apabila permasalahan yang diajukan sedang dalam proses penanganan; dan

- b. status selesai, apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani dan dibuktikan dengan laporan hasil pengelolaan Pengaduan publik.
- (2) Status pengelolaan yang sudah selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, untuk Pengaduan publik berkadar pengawasan disampaikan kepada Pengadu.

## BAB VI

### PERLINDUNGAN TERHADAP PENGADU DAN TERLAPOR

#### Pasal 23

Selama proses penyelesaian pengelolaan Pengaduan publik, Pengadu maupun terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar.

## BAB VII

### PENDANAAN

#### Pasal 24

- (1) Anggaran penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- (2) Anggaran penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diajukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 25

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 30 Desember 2016

MENTERI PERTAHANAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

RYAMIZARD RYACUDU

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Januari 2017

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA