



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

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

NOMOR 64 TAHUN 2011

TENTANG

**PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

- Menimbang :
- a. bahwa keluhan masyarakat yang disampaikan dalam bentuk pengaduan masyarakat perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. bahwa dalam rangka mempercepat pengelolaan pengaduan masyarakat dan untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, maka perlu membuat petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);

5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
14. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
15. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI**

Pasal 1

Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan menteri ini;

Pasal 2

Petunjuk Pelaksanaan ini merupakan acuan bagi pejabat di unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

Pasal 3

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan..

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Desember 2011

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


AZWAR ABUBAKAR

LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR.....TAHUN.....TENTANG PETUNJUK
PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) tahun 2005-2025, menetapkan bahwa penuntasan penanggulangan penyalahgunaan kewenangan aparatur negara dicapai antara lain dengan peningkatan intensitas dan efektivitas pengawasan aparatur negara melalui pengawasan internal, pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah mengamanatkan agar setiap instansi pemerintah pusat dan daerah menyusun peraturan di lingkungan instansinya untuk menangani pengaduan masyarakat sesuai dengan karakteristik yang terdapat pada masing-masing instansi pemerintah tersebut. Karakteristik utama pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang perlu diperhatikan adalah berupa pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur dan oleh unit kerja lainnya. Untuk itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi sebagai salah satu instansi pemerintah perlu menyusun Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dengan adanya Petunjuk Pelaksanaan ini diharapkan proses pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dapat terkoordinasi dengan efektif dan efisien.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di maksudkan sebagai:

- a. panduan bagi seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. panduan dalam melakukan koordinasi antar unit kerja di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini adalah untuk:

- a. mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, serta menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;

- b. mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antara Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur dengan unit kerja lain di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

C. RUANG LINGKUP

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat oleh unit kerja lain di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

D. PENGERTIAN DAN ISTILAH

Dalam Peraturan ini, yang dimaksud dengan:

1. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
2. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun;
3. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur, sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat/ negara;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif, permintaan

sumbangan, dan lain sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;

5. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan;
6. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan;
7. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/ diadukan;
8. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
9. Etika Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah aturan perilaku yang mengatur tentang sikap, tindakan, dan ucapan, yang harus dipedomani oleh aparatur yang menangani pengaduan masyarakat.

E. AZAS-AZAS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Azas-azas pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan atas prinsip:

1. Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;

2. **Transparansi**, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang obyektif dan tidak diskriminatif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. **Koordinasi**, yaitu dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat terkait;
4. **Efektivitas dan efisiensi**, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
5. **Akuntabilitas**, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. **Obyektivitas**, yaitu berdasarkan fakta dan data atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. **Proporsionalitas**, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. **Kerahasiaan**, yaitu melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

F. KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Kriteria pengaduan masyarakat yang ditangani:

1. Obyektif, tidak bersifat fitnah;
2. Bersifat konstruktif;

3. Menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
4. Sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
5. Ditujukan atau ditembuskan kepada Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi;
6. Belum pernah diproses untuk disalurkan.

G. ETIKA PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengelola pengaduan masyarakat harus:

1. Memberi pelayanan dengan penuh hormat, santun, dan tanpa pamrih;
2. Memberi pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
3. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
4. Memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
5. Menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah;
6. Menjalin kerja sama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

BAB II

PENATAUSAHAAN DOKUMEN PENGADUAN MASYARAKAT

Dokumen pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ditatausahakan dengan cara dicatat dan ditelaah sebagai berikut:

A. PENCATATAN

1. Proses pencatatan surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
2. Proses pencatatan terhadap surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh unit kerja lain di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang berlaku di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

B. PENELAAHAN

1. Penelaahan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan, merumuskan tindak lanjut penanganannya, dan menentukan kelompok masalah berdasarkan jenis penyimpangannya dengan kode masalah:
 01. penyalahgunaan wewenang;
 02. pelayanan masyarakat;
 03. korupsi/pungli;

04. kepegawaian/ketenagakerjaan;
05. pertahanan/perumahan;
06. hukum/peradilan dan HAM;
07. kewaspadaan nasional;
08. tatalaksana/regulasi;
09. lingkungan hidup; dan
10. umum.

2. Langkah-langkah penelaahan terhadap pengaduan masyarakat adalah:
 - a. mempelajari inti masalah;
 - b. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi pengaduan masyarakat yang baru diterima;
 - c. mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah.
3. Bagi Deputy Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk disalurkan atau didokumentasikan;
4. Bagi Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk ditindaklanjuti atau didokumentasikan;
5. Bagi unit kerja lain di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya.

BAB III
MEKANISME PENYALURAN SURAT PENGADUAN MASYARAKAT DAN
PELAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

A. PENYALURAN SURAT PENGADUAN MASYARAKAT

1. Bagi Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur

a. Pengaduan Berkadar Pengawasan

- 1) Apabila substansi pengaduan jelas, maka surat pengaduan masyarakat harus disalurkan kepada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) Instansi terlapor yang berwenang menangani pengaduan sesuai substansinya dengan tembusan kepada instansi pemerintah terkait;
- 2) Apabila pengaduan masyarakat dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, maka Kementerian PAN dan RB dapat membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait
- 3) Apabila substansi pengaduan tidak jelas, maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu disalurkan.

b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

- 1) Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada pimpinan instansi yang berwenang sebagai bahan informasi;

- 2) Apabila substansi pengaduan tidak logis maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu diproses lebih lanjut, pengaduan didokumentasikan.

2. Bagi Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan pemerintah di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi, maka surat pengaduan disalurkan kepada pimpinan unit kerja lain sesuai dengan substansinya di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bahan informasi.

3. Bagi Unit Kerja Lain di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

a. Pengaduan Berkadar Pengawasan

- 1) Apabila pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh aparat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Inspektorat dengan tembusan kepada Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- 2) Apabila pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh aparat di luar Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada APIP instansi terkait yang berwenang dengan

tembusan kepada Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

- 1) Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan instansi pemerintah di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi, maka surat pengaduan menjadi bahan pertimbangan bagi perbaikan kebijakan;
- 2) Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan instansi pemerintah di luar Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, maka surat pengaduan disalurkan kepada pimpinan instansi pemerintah terkait sebagai bahan informasi dengan tembusan kepada Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

B. PELAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

1. Laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh APIP terkait yang diterima oleh Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, diproses lebih lanjut dengan cara:
 - a. menelaah hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk memperoleh informasi status penyelesaian atas permasalahan yang diajukan;

- b. menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada pelapor yang identitasnya jelas.
2. Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, segera dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan tembusan kepada Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
3. Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja lain dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan tembusan kepada Deputi Pengawasan dan Akuntabilitas Aparatur di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB IV PENUTUP

Penetapan Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan bagian dari upaya mewujudkan perubahan kebijakan di bidang pengawasan dalam rangka implementasi reformasi birokrasi internal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Salah satu wujud reformasi birokrasi di bidang pengawasan adalah memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern, pengawasan fungsional, dan pengawasan masyarakat. Pengawasan masyarakat berupa pengaduan masyarakat yang ditangani secara efektif dan efisien diharapkan dapat menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan, serta akuntabel.

Dengan adanya Petunjuk Pelaksanaan ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing unit kerja di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dapat meningkatkan koordinasi dalam menangani pengaduan masyarakat. Hasil akhir yang diharapkan adalah terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Jakarta, 29 Desember 2011

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


M. Azwar Abubakar
AZWAR ABUBAKAR