



**PEDOMAN UMUM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BAGI INSTANSI PEMERINTAH**

(Per. Meneg. PAN No. PER/05/M.PAN/4/2009)

**KEMENTERIAN NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : PER/05/M.PAN/4/2009

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BAGI INSTANSI PEMERINTAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa melihat perkembangan teknologi dan kondisi masyarakat saat ini, dipandang perlu untuk menyempurnakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tanggal 31 Agustus 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia 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);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
 5. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3176);
 8. 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);
 9. 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);
 10. 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);
 11. 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);

12. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH**
- PERTAMA : Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri ini;
- KEDUA : Pedoman ini merupakan acuan bagi para Pimpinan Instansi Pemerintah baik di Pusat maupun Daerah termasuk BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara dalam meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan instansinya secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergik sesuai dengan lingkup tugas, tanggungjawab, dan wewenangnya masing-masing;
- KETIGA : Hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini dapat diatur lebih lanjut oleh pimpinan instansi masing-masing;
- KEEMPAT : Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab sebagaimana mestinya;
- KELIMA : Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tanggal 31 Agustus 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 7 April 2009

Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara



Taufiq Effendi

LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

NOMOR : PER/05/M.PAN/4/2009

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH

**KEMENTERIAN NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
2009**

DAFTAR ISI

hal.

| | |
|--|-----------|
| Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tanggal 7 April 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Maksud dan Tujuan | 2 |
| C. Sasaran | 3 |
| D. Ruang Lingkup | 3 |
| E. Pengertian | 4 |
| F. Asas-Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat | 6 |
| BAB II ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT | 8 |
| A. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat | 8 |
| B. Kewajiban dan Larangan bagi Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat | 8 |
| C. Etika Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat | 9 |
| BAB III PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT | 11 |
| A. Pencatatan | 11 |
| B. Penelaahan | 12 |
| C. Penyaluran | 14 |
| D. Pengarsipan | 15 |
| BAB IV PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT | 17 |
| A. Pemeriksaan | 17 |
| B. Waktu Penyelesaian | 19 |
| C. Pelaporan | 19 |

| | | |
|------------------|--|-----------|
| | D. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor | 19 |
| BAB V | HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT | 21 |
| | A. Fungsi Hasil Penanganan | 21 |
| | B. Penyelesaian Hasil Penanganan | 21 |
| | C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat | 22 |
| BAB VI | KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT ... | 24 |
| | A. Koordinasi Intern Departemen/Lembaga | 24 |
| | B. Koordinasi Antar Departemen/Lembaga | 24 |
| | C. Koordinasi Antara APIP dengan Masyarakat/Organisasi Kemasyarakatan | 24 |
| BAB VII | ANGGARAN | 25 |
| BAB VII | SANKSI | 26 |
| BAB VIII | PENUTUP | 27 |
| LAMPIRAN: | | |
| • | Lampiran 1. Pengelompokan Berdasarkan Jenis Penyimpangan | |
| • | Lampiran 2. Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat | |
| • | Lampiran 3. Instansi/Unit Kerja Yang Berwenang Menangani Pengaduan Masyarakat | |
| • | Lampiran 4. Format Laporan Semester Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntutan aspirasi reformasi, agar aparatur negara mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada rakyat Indonesia sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara, yang antara lain menjelaskan bahwa peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Dengan demikian hal penting yang perlu diperhatikan adalah:

1. Tindakan hukum terhadap pelaku korupsi, kolusi, dan nepotisme yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Negara dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggara Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua kebijakan di atas, diharapkan dapat menumbuhkembangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelenggara Negara dapat meningkatkan pelaksanaan tugas, fungsi, dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing, sesuai dengan harapan masyarakat;
2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun daerah;
3. Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut dan melihat kondisi pada saat ini dalam penanganan pengaduan masyarakat, maka dipandang perlu untuk melakukan penyempurnaan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, agar pedoman ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat, yang dapat menampung kenyataan-kenyataan yang terjadi pada saat ini sehingga penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

- a. sebagai acuan bagi instansi pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- b. sebagai pedoman bagi Aparatur Negara untuk bersikap, bertindak, dan berperilaku agar memiliki etika moral yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

- a. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

C. Sasaran

1. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Terwujudnya persamaan persepsi dan mekanisme dalam penanganan pengaduan masyarakat;
3. Terciptanya koordinasi yang baik antar instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat;
4. Terwujudnya pelayanan masyarakat yang baik oleh Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat.

D. Ruang Lingkup

1. Penanganan pengaduan masyarakat yang diterima instansi pemerintah pusat dan daerah termasuk BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara, yang disampaikan:
 - a. secara langsung
 - b. secara tertulis/surat
 - c. melalui media elektronik
 - d. melalui media cetak

2. Mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku Aparatur Negara yang menangani pengaduan masyarakat.

E. Pengertian

1. Aparatur Negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat, baik di pusat maupun daerah termasuk aparatur BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara;
3. Penyelenggara Negara adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pejabat Negara adalah pimpinan dan anggota Lembaga Negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945, dan pejabat negara lainnya yang ditentukan oleh Undang-Undang;
5. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif yang meliputi Sekretariat Kepresidenan, Kementerian Koordinator, Departemen, Kementerian Negara, Kejaksaan Agung, Mabes TNI, Mabes Polri, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Sekretariat Lembaga Tinggi Negara, Sekretariat Lembaga Lain, Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota termasuk BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara serta Instansi Pemerintah lainnya baik di tingkat Pusat maupun Daerah;
6. Pengawasan fungsional, yang selanjutnya disingkat Wasnal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

7. Aparat Pengawas Intern Pemerintah, yang selanjutnya disingkat APIP adalah Lembaga/Unit kerja di lingkungan Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan termasuk Satuan Pengawasan Intern (SPI) BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara;
8. Pimpinan instansi adalah Pejabat Pembina Kepegawaian baik Pusat maupun Daerah;
9. Pengawasan masyarakat, yang selanjutnya disebut Wasmas adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
10. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
11. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
12. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
13. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
14. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
15. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;

16. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
17. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
18. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
19. Status selesai adalah apabila instansi/unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat;
20. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
21. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

F. Asas-Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. **Kepastian hukum** yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. **Transparansi** yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. **Koordinasi** yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. **Efektivitas dan efisiensi** yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

5. **Akuntabilitas** yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. **Obyektivitas** yaitu berdasarkan fakta atau bukti 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 menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB II

ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

A. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat

Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

1. **Berani** mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
2. **Integritas**, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
3. **Tangguh**, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
4. **Inovatif**, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

B. Kewajiban dan Larangan bagi Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat

1. **Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib:**
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;

- e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor;
- f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

2. Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dilarang:

- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

C. Etika Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat

1. Etika terhadap pelapor

- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;

- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.

2. Etika terhadap pelapor meliputi:

- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
- b. menghormati hak-hak pelapor.

3. Etika terhadap sesama Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat:

- a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
- b. menggalang rasa kebersamaan;
- c. menghargai perbedaan pendapat;
- d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

BAB III

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh instansi pemerintah agar ditangani secara cepat, tepat, dan tertib, maka setiap instansi pemerintah perlu menambah tugas dan fungsi pada unit kerjanya untuk melakukan penatausahaan, yang meliputi:

A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing instansi, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:

1. Data surat pengaduan, meliputi:

- a. Nomor dan Tanggal Agenda
- b. Tanggal surat pengaduan
- c. Kategori
- d. Perihal

2. Identitas pelapor, meliputi:

- a. Nama
- b. Alamat
- c. Pekerjaan
- d. Kabupaten/Kota
- e. Provinsi
- f. Kategori Pelapor

3. Identitas terlapor, meliputi:

- a. Nama
- b. NIP/NRP

- c. Alamat
- d. Jabatan
- e. Instansi Terlapor
- f. Kategori Instansi

4. Lokasi kasus, meliputi:

- a. Kabupaten/Kota
- b. Provinsi
- c. Negara

B. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut:

- 01. Penyalahgunaan wewenang
- 02. Pelayanan masyarakat
- 03. Korupsi/pungli
- 04. Kepegawaian/ketenagakerjaan
- 05. Pertanahan/perumahan
- 06. Hukum/peradilan dan HAM
- 07. Kewaspadaan Nasional
- 08. Tatalaksana/regulasi
- 09. Lingkungan hidup, dan
- 10. Umum

Rincian lebih lanjut pada jenis masalah tersebut dapat dilihat dalam Lampiran 1, dan apabila terdapat jenis masalah yang belum tercantum dalam kode jenis masalah tersebut, dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan instansi masing-masing.

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- 1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
- 2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;

3. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu:

1. Berkadar Pengawasan

- a. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- b. apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- c. apabila substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
- d. apabila substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan

- a. apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan;
- b. apabila substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

C. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hirarki kewenangan serta tanggungjawab sebagaimana dapat dilihat pada Lampiran 2 dan 3.

1. Penyaluran berdasarkan obyek terlapor

a. Aparatur Pemerintah

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada APIP instansi terlapor atau Instansi Pemerintah yang berwenang agar dapat segera ditangani dengan tembusan kepada pimpinan instansi/unit kerja instansi terkait untuk mendapatkan perhatian.

b. Bukan Aparatur Pemerintah

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan aparatur pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada pimpinan instansi teknis yang berwenang menangani, dengan tembusan kepada pimpinan instansi pemerintah terkait.

c. Pejabat Negara

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat negara, penyalurannya disampaikan kepada Presiden RI selaku Kepala Negara/Pemerintahan dengan tembusan kepada pimpinan instansi yang terkait.

2. Apabila permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara negara, dan orang lain yang ada kaitannya dengan

tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh aparat penegak hukum atau penyelenggara negara, mendapat perhatian serta meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian negara paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah), penyalurannya disampaikan kepada APIP instansi terlapor agar dapat segera ditindaklanjuti, dengan tembusan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi dan Instansi Pemerintah terkait.

3. Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, instansi/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor, seperti tidak mencantumkan identitas pelapor dalam surat penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan yang dilampirkan bersama surat penyaluran. Apabila dalam rangka proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, instansi/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat meminta identitas pelapor kepada instansi/unit kerja yang menyalurkan/mengirimkannya dengan kewajiban untuk tetap merahasiakan identitas pelapor.
4. Apabila terjadi kesalahan alamat penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada instansi yang menyalurkan/mengirimkannya, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.
5. Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran yang bukan kewenangan, maka instansi penerima agar segera menyalurkan kembali kepada instansi yang berwenang menangani dengan tembusan kepada instansi yang menyalurkan dan instansi lain yang terkait, agar dapat segera dilakukan penanganan sebagaimana mestinya.

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan

prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa, dan lain-lain) yang tidak terkait, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran, permintaan sumbangan/bantuan, dan lain sebagainya.

BAB IV

PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut:

A. Pemeriksaan

1. Telaahan Lanjutan

Telaahan lanjutan dilakukan sebagai berikut:

- a. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
- b. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan;
- c. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

2. Konfirmasi

Kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut:

- a. mengidentifikasi terlapor;
- b. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.

3. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:

- a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
- b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi, dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.

Apabila hasilnya menyatakan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau instansi terkait.

Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kegiatan pemeriksaan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.
2. Pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
 - a. menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. mengalokasikan anggaran pemeriksaan;
 - c. menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP), yang meliputi:
 - 1) penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang diadukan;
 - 2) menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
 - 3) menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan;
 - 4) menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
 - 5) menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh;
 - 6) merumuskan hasil pemeriksaan.
3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, perlu dilakukan penanganan lintas instansi dengan membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.

B. Waktu Penyelesaian

Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. Pelaporan

1. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
2. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu instansi pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan;
3. Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang menyangkut kerugian negara/daerah paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) wajib disampaikan kepada Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK);
4. Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh instansi pemeriksa kepada:
 - a. pimpinan instansi terlapor;
 - b. pimpinan instansi penerima pengaduan;
 - c. Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara/Tromol Pos 5000.
5. APIP Pusat dan Daerah yang menangani pengaduan masyarakat wajib melaporkan perkembangan penanganannya secara berkala (setiap semester) kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, dengan menggunakan format pada Lampiran 4.

D. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor

Selama proses pembuktian pengaduan, Instansi/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar baik kepada pelapor maupun terlapor.

1. Perlindungan Terhadap Pelapor

- a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
- c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh Aparat Penegak Hukum dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

2. Perlindungan Terhadap Terlapor

- a. pimpinan Instansi Pemerintah atau Pejabat yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat;
- b. pimpinan Instansi Pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB V

HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Fungsi Hasil Penanganan

Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat berfungsi untuk:

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat terhadap jalannya pemerintahan;
2. Menjadi salah satu tolok ukur (barometer) kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan memiliki jiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern termasuk pengawasan fungsional, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme;
5. Menumbuhkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
6. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

B. Penyelesaian Hasil Penanganan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa:
 - a. tindakan administratif;
 - b. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. tindakan gugatan perdata;
 - d. tindakan pengaduan perbuatan pidana;
 - e. tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

2. Terhadap Pelapor

Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor;

3. Terhadap Terlapor

- a. apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor;
- b. apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Terhadap hasil pemeriksaan

- a. apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan;
- b. terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau Instansi lain terkait yang berhak menerima laporan atas hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh instansi yang berwenang.

1. Pemantauan

- a. secara langsung
 - 1) pemutakhiran data;

- 2) rapat koordinasi;
- 3) monitoring ke instansi yang menangani.

b. secara tidak langsung

- 1) melalui komunikasi elektronik;
- 2) melalui surat menyurat.

2. Bukti Penanganan

Bukti penanganan adalah laporan hasil pemeriksaan dengan melampirkan bukti pendukung.

3. Status Penanganan

a. Status Dalam Proses

Apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan oleh instansi pemerintah yang menerima pengaduan masyarakat.

b. Status Selesai

- 1) instansi/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan; atau
- 2) instansi/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena:
 - (a) telah dilimpahkan atau ditangani oleh Aparat Penegak Hukum; atau
 - (b) diluar kewenangan instansi yang bersangkutan dan disalurkan ke instansi yang berwenang menangani; atau
 - (c) berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

BAB VI

KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam rangka menghindari tumpang tindih pemeriksaan dan mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat, perlu dilakukan koordinasi antara instansi yang terkait, dengan pemberitahuan kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara untuk kasus-kasus yang bersifat khusus.

A. Koordinasi Intern Departemen/Lembaga

1. Antara pejabat/unit kerja di lingkungan instansi masing-masing;
2. Antara pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan instansi tertentu.

B. Koordinasi Antar Departemen/Lembaga

1. Antara APIP dan atau yang menangani pengaduan masyarakat;
2. Antara APIP dengan Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara;
3. Antara APIP dengan Aparat Penegak Hukum.

C. Koordinasi Antara APIP dengan Masyarakat/Organisasi Kemasyarakatan.

1. Antara APIP dengan pelapor/masyarakat;
2. Antara APIP dengan organisasi kemasyarakatan.

BAB VII

ANGGARAN

Dalam rangka mewujudkan kelancaran penanganan pengaduan masyarakat dan agar penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara baik dan benar, perlu didukung dengan anggaran yang memadai.

Untuk itu setiap Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah wajib menyediakan anggaran untuk penanganan pengaduan masyarakat, yang dibebankan pada anggaran APBN/APBD instansi masing-masing.

BAB VIII

SANKSI

1. Pimpinan instansi pemerintah/unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang dan atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Pimpinan instansi pemerintah atau aparatur pemerintah yang bertanggung jawab menangani pengaduan masyarakat yang tidak melakukan penanganan pengaduan masyarakat dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Instansi pemerintah dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat yang melanggar etika dan standar dalam menangani pengaduan masyarakat;
4. Instansi pemerintah dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada APIP yang tidak benar dalam memberikan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.

BAB IX

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini diharapkan aparat/pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah dapat menindaklanjuti Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini dengan membuat Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat untuk memperbaiki kinerja instansi pemerintah demi terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Jakarta, April 2009

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara



Taufiq Effendi

| PARAF | |
|------------|---------|
| Revisi | 2/4/09 |
| Deputi I | |
| Deputi II | gh |
| Deputi III | P. |
| Deputi IV | 4/1/09 |
| Deputi V | IF |
| Deputi VI | 20/3/09 |

BAB IX

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini diharapkan aparat/pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah dapat menindaklanjuti Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini dengan membuat Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat untuk memperbaiki kinerja instansi pemerintah demi terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Jakarta, 7 April 2009

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara



Taufiq Effendi

LAMPIRAN

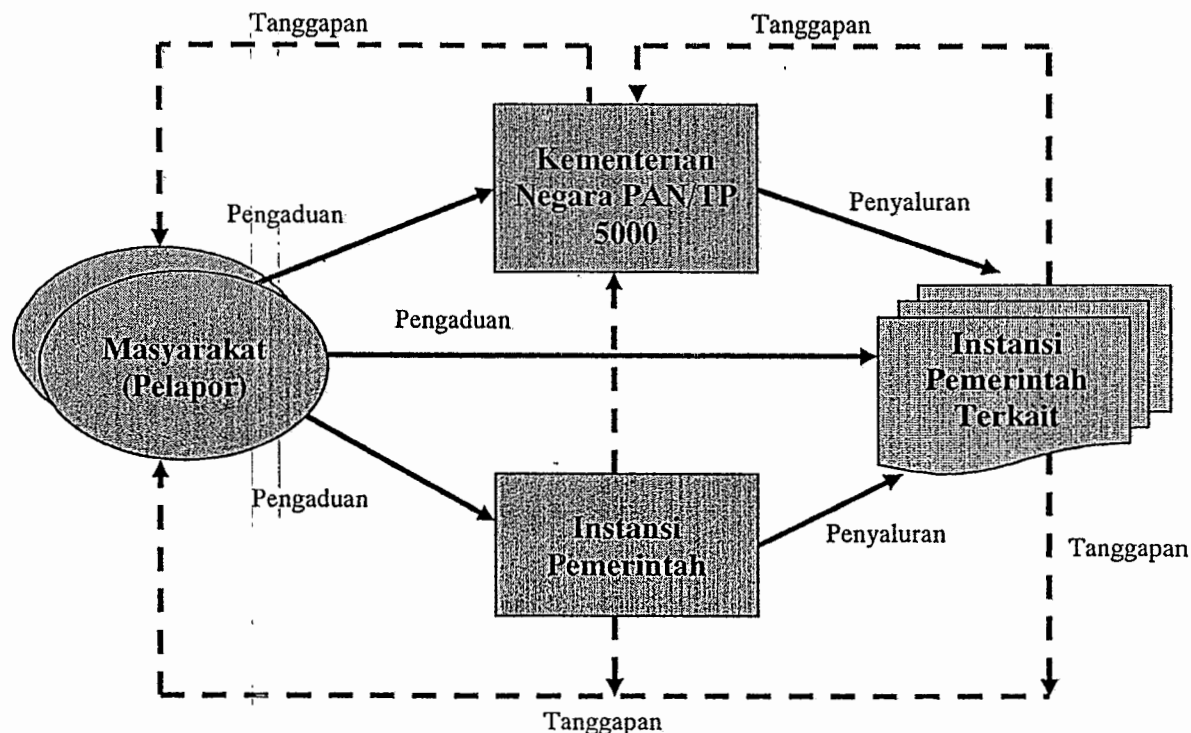
PENGELOMPOKKAN BERDASARKAN JENIS PENYIMPANGAN

| No. | Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan | Kode |
|------------|---|-------------|
| 01. | Penyalahgunaan wewenang, meliputi: | 0100 |
| | - Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat | 0101 |
| | - Pemaksaan kehendak | 0102 |
| | - Tindakan sewenang-wenang | 0103 |
| | - Salah kelola | 0104 |
| | - Penggunaan fasilitas/barang milik negara | 0105 |
| | - Penyalahgunaan wewenang lainnya | 0106 |
| 02. | Pelayanan masyarakat, meliputi: | 0200 |
| | - Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri | 0201 |
| | - Pengurusan perijinan | 0202 |
| | - Pelayanan pembayaran gaji/pensiun | 0203 |
| | - Pelayanan pajak dan cukai | 0204 |
| | - Pelayanan perindustrian, perdagangan, dan koperasi | 0205 |
| | - Pelayanan perhubungan | 0206 |
| | - Pelayanan transmigrasi | 0207 |
| | - Pelayanan pendidikan | 0208 |
| | - Pelayanan kesehatan | 0209 |
| | - Pelayanan sosial | 0210 |
| | - Pelayanan imigrasi | 0211 |
| | - Pelayanan perbankan/asuransi | 0212 |
| | - Pelayanan kelistrikan | 0213 |
| | - Pelayanan telekomunikasi | 0214 |
| | - Pelayanan air minum | 0215 |
| | - Pelayanan Polri | 0216 |
| | - Pelayanan lainnya | 0217 |
| 03. | Korupsi/pungli, meliputi: | 0300 |
| | - Penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara | 0301 |
| | - Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai dengan spesifikasi | 0302 |
| | - Pembelian dengan harga dimahalkan (<i>mark up</i>) | 0303 |
| | - Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan anggaran | 0304 |
| | - Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara | 0305 |
| | - Pemotongan anggaran, dana bantuan dan kredit bank | 0306 |
| | - Penyalahgunaan anggaran/dana | 0307 |
| | - Manipulasi perpajakan dan retribusi | 0308 |
| | - Penyimpangan proses pelelangan | 0309 |
| | - Pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak setor | 0310 |
| | - Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat | 0311 |
| | - Pungutan liar | 0312 |
| | - Gratifikasi | 0313 |
| | - Korupsi/pungli lainnya | 0314 |

| No. | Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan | Kode |
|------------|---|-------------|
| 04. | Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi : | 0400 |
| | - Kepangkatan | 0401 |
| | - Jabatan/mutasi | 0402 |
| | - Gaji/rapel gaji | 0403 |
| | - Pensiun/tunjangan | 0404 |
| | - Kesejahteraan pegawai | 0405 |
| | - SK pegawai | 0406 |
| | - Pemalsuan berkas kepegawaian | 0407 |
| | - Pelanggaran PP 10/1983 jo PP 45/90 | 0408 |
| | - Disiplin Pegawai Negeri (PP 30/1980) | 0409 |
| | - Hubungan kerja kepegawaian (PHK) | 0410 |
| | - Penerimaan pegawai baru/tenaga honorer | 0411 |
| | - Tanda jasa dan sejenisnya | 0412 |
| | - Ketidakjelasan pekerjaan/non job | 0413 |
| | - Permasalahan TKI/TKW | 0414 |
| | - Jabatan/kesempatan kerja | 0415 |
| | - Masa kerja | 0416 |
| | - Norma kerja dan persyaratan kerja | 0417 |
| | - Pelanggaran kepegawaian/ketenagakerjaan lainnya | 0418 |
| 05. | Pertanahan/perumahan, meliputi: | 0500 |
| | - Ganti rugi tanah/tanaman | 0501 |
| | - Hak atas tanah | 0502 |
| | - Manipulasi tanah | 0503 |
| | - Peruntukan tanah/tata ruang | 0504 |
| | - Sertifikat tanah | 0505 |
| | - Pembebasan tanah | 0506 |
| | - Tanah warisan | 0507 |
| | - Penggalian tanah/penebangan pohon | 0508 |
| | - Tanah yang dijadikan agunan kredit | 0509 |
| | - Pembongkaran rumah | 0510 |
| | - Pemilikan rumah | 0511 |
| | - Hak penghunian rumah | 0512 |
| | - Ganti rugi rumah | 0513 |
| | - Ijin bangunan (IMB) | 0514 |
| | - Sewa menyewa rumah | 0515 |
| | - Peruntukkan rumah | 0516 |
| | - Permasalahan pertanahan/perumahan lainnya | 0517 |
| 06. | Hukum/peradilan dan HAM, meliputi: | 0600 |
| | - Persengketaan | 0601 |
| | - Pelanggaran hukum | 0602 |
| | - Pencurian/penadahan | 0603 |
| | - Pemalsuan | 0604 |
| | - Penipuan | 0605 |
| | - Penggelapan | 0606 |
| | - Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai | 0607 |
| | - Grasi, amnesti, rehabilitasi | 0608 |
| | - Peninjauan kembali | 0609 |
| | - Kasasi | 0610 |
| | - Banding | 0611 |
| | - Eksekusi | 0612 |
| | - Barang bukti/lelang | 0613 |
| | - Proses hukum (lama, tidak adil) | 0614 |
| | - Pelanggaran HAM | 0615 |
| | - Permasalahan hukum/peradilan lainnya | 0616 |

| No. | Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan | Kode |
|--|--|-------------|
| 07. Kewaspadaan Nasional, meliputi: | | 0700 |
| - Separatisme | | 0701 |
| - SARA | | 0702 |
| - Gangguan Kamtibmas | | 0703 |
| - Penyelundupan/perdagangan gelap | | 0704 |
| - Perjudian/pelacuran | | 0705 |
| - Uang palsu | | 0706 |
| - Narkoba | | 0707 |
| - Kenakalan remaja | | 0708 |
| - Perbatasan Wilayah | | 0709 |
| - Kewaspadaan Nasional lainnya | | 0710 |
| 08. Tatalaksana/regulasi, meliputi: | | 0800 |
| - Pengaturan perdagangan/tata niaga | | 0801 |
| - Prosedur dan persyaratan pemilihan kepala Daerah, Kades | | 0802 |
| - Penentuan tarif, harga dan sumbangan | | 0803 |
| - Pengaturan angkutan darat, laut dan udara | | 0804 |
| - Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha | | 0805 |
| - Prosedur dan persyaratan keimigrasian | | 0806 |
| - Pengalihan/pengembangan status wilayah | | 0807 |
| - Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja | | 0808 |
| - Penentuan kepanitiaan | | 0809 |
| - Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri | | 0810 |
| - Pengaturan/tatalaksana/regulasi lainnya | | 0811 |
| 09. Lingkungan Hidup, meliputi : | | 0900 |
| - Pengerusakan tanah/lingkungan | | 0901 |
| - Pencemaran udara dan air | | 0902 |
| - Kebisingan | | 0903 |
| - Perlindungan satwa/hewan langka | | 0904 |
| - Perlindungan tanaman | | 0905 |
| - Amdal | | 0906 |
| - Illegal logging/illegal fishing | | 0907 |
| 10. Umum | | 1000 |
| - Permohonan bantuan, sumbangan | | 1001 |
| - Penyampaian usul/sumbang saran | | 1002 |
| - Pelanggaran media massa/elektronik | | 1003 |
| - Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya | | 1004 |

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



Keterangan :

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Kementerian Negara PAN/Tromol Pos 5000 atau langsung ke Instansi terlapor;
2. Oleh Kementerian Negara PAN/Tromol Pos 5000 disalurkan ke Instansi terkait yang berwenang menangani, sedangkan oleh Instansi Pemerintah yang langsung menerima pengaduan, pengaduan dapat ditangani oleh instansi tersebut atau disalurkan kepada instansi terkait yang berhak menangani
3. Pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada beberapa instansi pemerintah, penanganannya dilakukan oleh instansi yang berwenang sesuai dengan substansi permasalahannya, apabila dianggap strategis dan lintas sektoral dapat dibentuk tim gabungan dari instansi terkait;
4. Dari Instansi memberikan tanggapan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut kepada Kementerian Negara PAN/Tromol Pos 5000 dan atau dapat diberikan kepada Masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas;
5. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kementerian Negara PAN/Tromol Pos 5000 dari Instansi yang menangani dapat disampaikan juga kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas, jika diperlukan.

INSTANSI/UNIT KERJA YANG BERWENANG MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

| NO | OBYEK YANG DIADUKAN | INSTANSI/PEJABAT YANG MENANGANI | INSTANSI/PEJABAT PENERIMA HASIL TINDAK LANJUT |
|----|--|---|---|
| 1. | <p>Instansi Pusat</p> <p>a. Sekretariat Jenderal Lembaga Tinggi Negara</p> <p>b. Departemen/Kementerian/LPND</p> <p>c. Kejaksaan Agung R.I.</p> <p>d. Mabes TNI</p> <p>e. Mabes TNI AD/AL/AU</p> <p>f. Kepolisian Negara R.I</p> <p>g. Bank Indonesia</p> <p>h. BUMN/BHMN/Badan Usaha/Hukum Lain</p> | <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> | <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> <p>Instansi terkait dan Menpan, tembusan Irjen Dephan</p> <p>Instansi terkait dan Menpan, tembusan Irjen Dephan</p> <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> |
| 2. | <p>Instansi Pemerintah Daerah</p> <p>a. Pemda Provinsi (termasuk BUMD/BHMD)</p> <p>b. Pemda Kabupaten/Kota (termasuk BUMD/BHMD)</p> <p>c. DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota</p> | <p>APIP terkait</p> <p>APIP terkait</p> <p>Aparat Penegak Hukum (APH)</p> | <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> <p>Pimpinan Instansi terkait dan Menpan</p> |
| 3. | <p>Kasus - kasus bersifat khusus, nasional, strategis, lintas sektoral atau melibatkan Pejabat Negara sesuai dengan Pasal 11 UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian</p> | <p>Aparat Penegak Hukum (APH)</p> | <p>Lembaga/Instansi/Pejabat terkait</p> |

LAPORAN SEMESTER TAHUN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Instansi :

| NO. URUT | NO. & TGL SURAT-AGENDA | a. PELAPOR | SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT | STATUS TINDAK LANJUT | | | S.A.N.K.S.I. | | | | KETERANGAN |
|---|---------------------------|-------------|-----------------------------------|----------------------|---------|---|--------------|--------|--------|-----------|------------|
| | | b. TERLAPOR | | DALAM PROSES | SELESAI | | PP 30/80 | TP/TGR | PIDANA | LAIN-LAIN | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| A. DITERIMA DARI KEMENTERIAN NEGARA PAN/TP 5000 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| B. DITERIMA LANGSUNG | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

.....
Pejabat Yang Melaporkan,

.....
Jabatan :