



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

(Kep.Men.PAN Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004)

62.13

Kementerian
Aparatur Negara
Birokrasi

**KEMENTERIAN NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

MEN/352.13
IND
P



PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH



(Kep.Men.PAN Nomor: KEP/118/M.PAN/8/2004)



**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
NCMOR : KEP/118/M.PAN/8/2004**

TENTANG

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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

- Menimbang** :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

Mengingat

1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999;
4. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
5. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
6. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
9. Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Menteri Negara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 47 Tahun 2003.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI 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 Keputusan ini;

Kedua : Pedoman ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para Pimpinan Instansi Pemerintah baik di Pusat maupun Daerah termasuk BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara serta Aparatur Penegak Hukum dalam meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan instansinya secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergik sesuai dengan lingkup tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya masing-masing.

Ketiga : Hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini dapat diatur lebih lanjut oleh pimpinan instansi masing-masing.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2004



Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara,

Feisal Tamin

Feisal Tamin

Lampiran Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor : KEP/118/M.PAN/8/2004
Tanggal : 31 Agustus 2004

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

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
2 0 0 4**

DAFTAR ISI

Halaman

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/118/M.PAN/8/2004	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Sasaran	4
E. Ruang Lingkup	4
F. Pengertian	5
G. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat	7
BAB II PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT	9
A. Pencatatan	9
B. Penelaahan	10
C. Penyaluran	12
D. Pengarsipan	14
BAB III PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT	15
A. Konfirmasi dan Klarifikasi	15
B. Penelitian/Pemeriksaan	16
C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan	17

BAB IV TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT	18
A. Tindak Lanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan	18
B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat	19
C. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat	20
D. Sanksi	21
BAB V PENUTUP	22
LAMPIRAN :	
• Lampiran 1	23
• Lampiran 2	28
• Lampiran 3	29
• Lampiran 4	30
• Lampiran 5	31

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. Peraturan Pemerintah dimaksud, antara lain menjelaskan bahwa yang dimaksud 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 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah :

1. Tindakan hukum terhadap pelaku tindak 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 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 penting sebagai berikut :

1. Penyelenggara Negara semakin berhati-hati dalam melakukan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan prosentase tindak penyimpangan yang dewasa ini masih banyak terjadi di kalangan aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah;
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 di daerah melalui siklus penanganan yang dikemas secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara bertahap keberhasilan menangani pengaduan masyarakat, diharapkan dapat mempercepat perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat.

Dari analisis data yang dihimpun dari berbagai instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pencermatan terhadap hal-hal tersebut di atas, dipandang perlu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, sebagai acuan pelaksanaan di masing-masing instansi baik di pusat maupun daerah termasuk BUMN/ BUMD, BHMN/BHMD dari badan usaha/badan hukum lainnya milik negara, agar pada tahapan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999;
4. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan Atas Undang-undang nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
5. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak pidana Korupsi;
6. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
9. Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Menteri Negara Sebagaimana telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 47 Tahun 2003.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi instansi pemerintah baik Pusat maupun Daerah termasuk BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara agar dalam

penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Dengan adanya pedoman ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

D. Sasaran

1. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. terciptanya koordinasi antar instansi pemerintah yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
3. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan instansi pemerintah;
4. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparat pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima instansi pemerintah pusat dan daerah termasuk BUMN/BUMND, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat maupun media elektronik secara jelas dan bertanggung jawab.

F. Pengertian

1. **Aparatur Negara**, adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara 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 Perekonomian Negara dan Daerah;
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, terdiri dari: Presiden dan Wakil Presiden; Ketua, Wakil Ketua dan Anggota MPR; Ketua, Wakil Ketua dan Anggota DPR; Ketua, Wakil Ketua, Ketua Muda dan Hakim Agung pada Mahkamah Agung Republik Indonesia serta Ketua, Wakil Ketua dan semua Hakim pada semua Badan Peradilan; Ketua, Wakil Ketua dan Anggota BPK; Menteri dan jabatan setingkat menteri; Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri sebagai Duta Besar; Gubernur dan Wakil Gubernur; Bupati/Walikota dan Wakil Bupati/Walikota; pejabat negara lainnya yang ditentukan Undang-undang;
5. **Instansi Pemerintah**, adalah sebutan kolektif meliputi Departemen, Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota dan Instansi Pemerintah lainnya baik di tingkat Pusat maupun Daerah;

6. Pengawasan fungsional (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 (APIP) terkait, adalah APIP yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap obyek pemeriksaan yang diadakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan atau atas permintaan Lembaga Penyidik Tindak Pidana Korupsi/Instansi lainnya yang terdiri dari BPKP, Inspektorat Jenderal Departemen, Inspektorat Utama/Inspektorat LPND, Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan Bawasda Provinsi/Kabupaten/Kota;
8. Pengawasan masyarakat (wasmas), adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
9. Pengaduan masyarakat, adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
10. Pengaduan berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
11. 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;

12. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
13. Konfirmasi, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
14. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
15. Palapor, adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu;
16. Terlapor, adalah aparat pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
17. Tindak lanjut, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat;
18. Partisipasi masyarakat, adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, yang dilaksanakan sesuai dengan norma hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.

G. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap instansi pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. Obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
2. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
3. Efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
4. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
5. Kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB II

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan/ pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing instansi, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

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 prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data surat pengaduan, meliputi :

- Nomor agenda
- Tanggal agenda
- Tanggal surat pengaduan
- Kategori surat
- Perihal

2. Identitas pelapor, meliputi :

- Nama
- Alamat
- Kabupaten/Kota
- Provinsi
- Pekerjaan
- Kategori Pelapor

3. Identitas terlapor, meliputi :

- Nama
- NIP/NRP



- **Alamat**
- **Jabatan**
- **Instansi Terlapor**
- **Kategori Instansi**

4. Lokasi kasus, meliputi :

- **Kabupaten/Kota**
- **Provinsi**
- **Negara**

B. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis 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 pemerintahan/birokrasi**
- 09. Lingkungan hidup, dan**
- 10. Lain-lain.**

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. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;**

4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Berkadar Pengawasan

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- b. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/materi logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- c. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
- d. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pimpinan Instansi yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

3. Lain-lain

Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai dokumentasi/arsip.

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 dapat dilihat pada Lampiran 2.

Dalam usaha pemberdayaan partisipasi masyarakat khususnya di bidang pengawasan dan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, diharapkan agar setiap instansi dan unit masyarakat mempunyai tromol pos dan petugas khusus, untuk menangani secara administratif atas pengaduan masyarakat baik yang diterima langsung dari masyarakat, maupun yang disalurkan dari instansi lainnya. Tugas-tugas penyelesaian pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hirarki kewenangan serta tanggung jawab, dengan mempertimbangkan muatan masalah dan obyek terlapornya, yaitu :

1. Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh oknum aparatur pemerintah/negara berupa dugaan terjadinya : penyalahgunaan wewenang, indisipliner termasuk sikap arogansi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, pemborosan/manipulasi keuangan negara dan atau sumber daya lainnya serta tindak penyimpangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat dan negara,

maka penyalurannya ditujukan kepada Aparat Pengawasan Fungsional instansi terlapor agar dapat segera ditangani dengan tembusan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan pimpinan instansi/unit kerja instansi terkait untuk mendapatkan perhatian;

2. Apabila obyek terlapor bukan aparat pemerintah/negara dan permasalahan yang disampaikan menyangkut manipulasi, korupsi, stabilitas keamanan, dan tindakan sejenis yang dapat mengakibatkan kerugian negara maupun menimbulkan keresahan kepada masyarakat dan atau membahayakan negara, maka penyalurannya ditujukan kepada pimpinan instansi teknis terkait, dengan tembusan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Misalnya : masalah PHK karyawan yang sewenang-wenang oleh pimpinan perusahaan tertentu, masalahnya diteruskan ke Direktur Jenderal Pengawasan dan Perlindungan Tenaga Kerja Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi; masalah pengrusakan hutan oleh perusahaan pemegang HPH, masalahnya diteruskan ke Direktur Jenderal Perlindungan Hutan dan Konservasi Alam Departemen Kehutanan; masalah korupsi, kolusi dan nepotisme antara penguasa dan pengusaha yang dapat menjurus pada tindakan sewenang-wenang kepada warga masyarakat yang dapat menimbulkan gejolak sosial atau instabilitas politik dan keamanan, masalahnya disampaikan ke Gubernur atau Sekretaris Menko POLKAM, dan lain-lain; masalah pengembangan suatu ajaran, aliran kepercayaan sesat, karena tidak sesuai dengan ajaran agama dan nilai-nilai kemanusiaan yang beradab, yang dapat menimbulkan kemarahan masyarakat, masalahnya disampaikan ke Kepala Kejaksaan Tinggi setempat dan tembusan ke Kejaksaan Agung;
3. 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 yang meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian negara paling sedikit Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah), maka penyalurannya disampaikan kepada Aparat Pengawasan Fungsional instansi terlapor agar dapat segera ditangani dengan tembusan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi;

4. Apabila terjadi kesalahan tujuan 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.

Instansi/unit yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat dilihat pada Lampiran 3. Dalam rangka menghindari tumpang tindih pemeriksaan, hendaknya dilakukan koordinasi terlebih dahulu antara APIP yang terkait, dengan pemberitahuan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk kasus-kasus yang bersifat khusus.

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpangan 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.

BAB III

PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan diklasifikasi menurut masalah serta dikelompokkan menurut kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan. Langkah selanjutnya adalah mencari bukti mengenai kebenaran pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut :

A. Konfirmasi dan Klarifikasi

1. Konfirmasi

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor;
- c. Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
- d. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka instansi penerima pengaduan melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

2. Klarifikasi

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diajukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diajukan;
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

B. Penelitian/Pemeriksaan

Surat-surat Pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan penelitian/pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna.

Kegiatan penelitian/pemeriksaan ini mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

Tahap-tahap proses pembuktian setidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggung jawabkan, yaitu dengan cara :
 - a. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
 - c. Menentukan metode pemeriksaan;
 - d. Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
 - e. Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;
 - f. Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.

2. Hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Instansi Pemeriksa kepada :
 - a. Pimpinan instansi telapor;
 - b. Pimpinan instansi penerima pengaduan;
 - c. Kementerian PAN/Tromol Pos 5000.
3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting, strategis, berdampak nasional dan lintas sektor, Tim Pemeriksa terdiri dari APIP instansi terkait.
4. Memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan telapor.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap telapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan instansi atau pejabat pengawasan intern yang berwenang di masing-masing instansi yang bersangkutan dengan tembusan pimpinan instansi terkait.
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali instansi yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Secara berkala (setiap triwulan) APIP pusat dan daerah wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat baik yang disalurkan melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara/Tromol pos 5000 maupun yang langsung diterima oleh instansi masing-masing kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dengan menggunakan contoh Lampiran 4 dan 5.

BAB IV

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tindak Lanjut Penelitian/Pemeriksaan

1. Terhadap Pelapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
- b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor;
- c. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

2. Terhadap Terlapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor;
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain :

- a. Tindakan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
- c. Tindakan gugatan perdata;
- d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana;
- e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Setiap pimpinan instansi pemerintah dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, antara lain :

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;
2. Sebagai salah satu tolak ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan jiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
7. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

C. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Pemantauan

Dalam rangka mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan :

- a. Secara langsung
 - 1) Pemutakhiran data;
 - 2) Rapat-rapat koordinasi teknis;
 - 3) Kunjungan ke lapangan/instansi yang menangani.
- b. Secara tidak langsung
 - 1) Melalui komunikasi elektronik;
 - 2) Melalui surat menyurat.

2. Koordinasi

Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.

- a. Koordinasi internal
 - 1) Antar pejabat/unit kerja di lingkungan instansi masing-masing;
 - 2) Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan instansi tertentu.
- b. Koordinasi eksternal Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP)
 - 1) Antar pejabat APIP dan atau yang menangani pengaduan masyarakat;
 - 2) Antar pejabat APIP dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara;
 - 3) Antar pejabat APIP dengan aparat penegak hukum;
 - 4) Antar pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.

Pelaksanaan koordinasi eksternal dapat dilakukan dengan membuat Surat Keputusan Bersama (SKB) antara APIP, Aparat Penegak Hukum, pejabat negara yang terkait dan masyarakat.

D. Sanksi

Pimpinan instansi dan atau 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 administrasi dan atau sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Setiap instansi pusat dan daerah menindaklanjuti Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini dengan membuat Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat. Langkah selanjutnya mendorong pimpinan instansi/unit kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern instansi pemerintah menuju terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Jakarta, 31 Agustus 2004

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara,



Feisal Tamin

Feisal Tamin

LAMPIRAN

PENGELOMPOKKAN BERDASARKAN JENIS MASALAH

No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
01	Penyalahgunaan wewenang, meliputi : - Penggunaan dana tidak sesuai anggaran - Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat - Pemaksaan kehendak - Tindakan sewenang-wenang - Salah urus - Penggunaan fasilitas/barang milik negara	0100 0101 0102 0103 0104 0105 0106
02.	Pelayanan Masyarakat, meliputi : - Tagihan kepada Pemerintah - Usulan pembangunan proyek - Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri - Pengurusan perijinan - Pelayanan pembayaran gaji/pensiun - Pelayanan informasi - Pelayanan perpajakan - Pelayanan koperasi - Pelayanan transportasi - Pelayanan transmigrasi - Pelayanan pendidikan - Pelayanan kesehatan - Pelayanan sosial/fasum - Pelayanan pengurusan surat tanah - Pelayanan perbankan/asuransi - Pelayanan kelistrikan - Pelayanan telekomunikasi - Pelayanan pos - Pelayanan air minum - Pelayanan Polri	0200 0201 0202 0203 0204 0205 0206 0207 0208 0209 0210 0211 0212 0213 0214 0215 0216 0217 0218 0219 0220
03.	Korupsi/pungli, meliputi : - Pengelapan atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	0300 0301

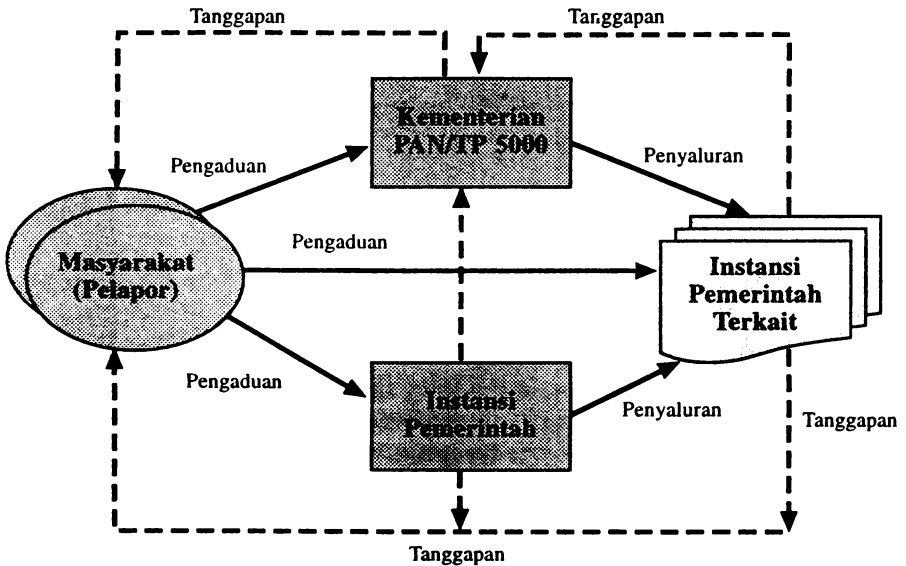
No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
	- Pemalsuan atau pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah	0302
	- Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/bangunan	0303
	- Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke Kas Negara	0304
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek	0305
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan koperasi	0306
	- Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara, koperasi dan masyarakat	0307
	- Pemotongan anggaran, dana BUMN, dana bantuan, dana swadaya masyarakat dan kredit bank	0308
	- Penyalahgunaan anggaran/dana/asset koperasi	0309
	- Manipulasi perpajakan, retribusi, rekening, uang konsinyasi	0310
	- Penyimpangan Keputusan Presiden tentang pelelangan	0311
	- Penyelundupan pajak, pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak setor	0312
	- Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, merugikan masyarakat/konsumen	0313
	- Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku	0314
	- Pungutan tambahan dalam rangka pemberian pelayanan masyarakat yang memberatkan masyarakat	0315
	- Pungutan dalam bentuk pemotongan gaji, rapel gaji yang mengurangi hak dan memberatkan masyarakat	0316
	- Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang dapat berbentuk suap untuk keperluan pengangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan	0317
	- Uang pelicin yang dapat berupa sogok suap pada pejabat/petugas untuk memperoleh sesuatu (kredit bank atau memenangkan tender)	0318
04.	Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi :	0400
	- Kepangkatan	0401
	- Jabatan/mutasi	0402
	- Gaji/rapel gaji	0403
	- Pensiun/tunjangan	0404

No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
	- 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	0411
	- Tanda jasa dan sejenisnya	0412
	- Ketidakjelasan pekerjaan/non job	0413
	- Ketenagakerjaan	0414
	- Jabatan/kesempatan kerja	0415
	- Masa kerja	0416
	- Norma kerja dan persyaratan kerja	0417
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
	- Penggalan 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	0514
	- Sewa menyewa rumah	0515
	- Peruntukan rumah	0516
06.	Hukum/peradilan dan HAM, meliputi :	0600
	- Persengketaan	0601
	- Pelanggaran hukum	0602
	- Pencurian/penadahan	0603
	- Pemalsuan	0604

No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
	- 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 peradilan (lama/lamban, tidak adil)	0614
	- Tidak tahu adanya keputusan peradilan	0615
	- Penyampaian salinan Putusan/Memori	0616
	- Penyidikan	0617
	- Pelanggaran HAM	0618
07.	Kewaspadaan Nasional, meliputi :	0700
	- Bersih diri/lingkungan	0701
	- Sara	0702
	- Gangguan Kamtibmas	0703
	- Penyelundupan/perdagangan gelap	0704
	- Perjudian/pelacuran	0705
	- Uang palsu	0706
	- Narkoba	0707
	- Kenakalan remaja	0708
08.	Tatalaksana/birokrasi, meliputi :	0800
	- Pengaturan perdagangan/tata niaga jeruk cengkeh, minyak	0801
	- Pengaturan Tebu Rakyat Intensifikasi (TRI)	0802
	- Prosedur dan persyaratan pemilihan Kades	0803
	- Penentuan tarif, harga dan sumbangan	0804
	- Pengaturan angkutan darat, laut dan udara	0805
	- Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/ badan usaha	0806
	- Prosedur dan persyaratan keimigrasian	0807
	- Pengalihan/pengembangan status wilayah	0808
	- Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja	0809
	- Penentuan kepanitian	0810

No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
	- Pengaturan perijinan TKI	0811
	- Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri	0812
09.	Lingkungan Hidup, meliputi :	0900
	- Pengrusakan tanah/lingkungan	0901
	- Pencemaran udara dan air	0902
	- Kebisingan	0903
	- Perlindungan satwa/hewan langka	0904
	- Perlindungan tanaman	0905
10.	Lain-lain, meliputi :	1000
	- Permohonan bantuan, sumbangan	1001
	- Penyampaian usul/sumbang saran	1002
	- Permohonan pekerjaan yang sebelumnya belum pernah mengabdikan diri di suatu instansi (tenaga honorer)	1003
	- Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	1004

Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



Keterangan :

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Kementerian PAN/Tromol Pos 5000 atau langsung ke Instansi terlapor;
2. Oleh Kementerian 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. Dari Instansi memberikan tanggapan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut kepada Kementerian PAN/Tromol Pos 5000 dan kepada Masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas;
4. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kementerian PAN/Tromol Pos 5000 dari Istansi yang menangani, disampaikan juga kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

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 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 Pengawasan Fungsional (APF)/Aparat Penegak Hukum (APH) terkait</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 Pengawasan Fungsional (APF)/Aparat Penegak Hukum (APH)/Lembaga</p>	<p>Lembaga/Instansi/Pejabat terkait</p>

LAPORAN TRIWULAN : TAHUN
TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI KEMENTERIAN PAN/TROMOL POS 5000

Instansi/Unit Organisasi :

No. Urut	NO. & TGL. SURAT AGENDA	a. PELAPOR b. TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	STATUS PENYELESAIAN TINDAK LANJUT			PENYELESAIAN				KETE-RANGAN	
				DALAM PROSES	SELESAI		PP 30/80	TP/TGR	PIDANA	LIAN-LIAN		
					BENAR	TDK BENAR						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

Perkembangan Penanganan Surat Dumas :

1. Jumlah Surat Dumas Yang Diterima Triwulan ini : kasus
2. Jumlah Surat Dumas Selesai Triwulan ini : kasus
3. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan lalu : kasus
 - Dalam Proses : Kasus
 - Selesai : Kasus
4. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan ini : kasus
 - Dalam Proses : Kasus
 - Selesai : Kasus

.....
 Pejabat Yang Melaporkan,

Jabatan :

LAPORAN TRIWULAN : TAHUN

TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Instansi/Unit Organisasi :

No. Urut	NO. & TGL. SURAT AGENDA	a. PELAPOR b. TERLAPOR	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	STATUS PENYELESAIAN TINDAK LANJUT			PENYELESAIAN				KETE-RANGAN	
				DALAM PROSES	SELESAI		PP 30/80	TP/TGR	PIDANA	LIAN-LIAN		
					BENAR	TDK BENAR						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

Perkembangan Penanganan Surat Dumas :

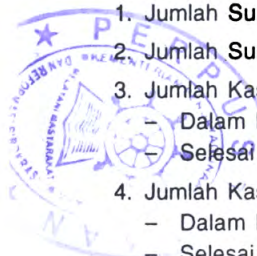
1. Jumlah Surat Dumas Yang Diterima Triwulan ini : kasus
2. Jumlah Surat Dumas Selesai Triwulan ini : kasus
3. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan lalu : kasus
 - Dalam Proses : Kasus
 - Selesai : Kasus
4. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan ini : kasus
 - Dalam Proses : Kasus
 - Selesai : Kasus

.....

Pejabat Yang Melaporkan,

.....

Jabatan :



PERPUSTAKAAN
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi
Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 Jakarta Selatan

TANGGAL PINJAM	TANGGAL KEMBALI

MEN 3

IN

P

Perpustakaan
Pendayagunaan
dan Reformasi