



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1913, 2017

BEKRAF. Pengaduan Masyarakat.

PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF

NOMOR 17 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Badan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Ekonomi Kreatif;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);  
3. Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2015 tentang Badan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 6 Tahun 2015

- tentang Badan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 139);
4. Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1145) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 411);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN EKONOMI KREATIF TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BADAN EKONOMI KREATIF.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah tata cara untuk melaksanakan Pengaduan Masyarakat.
2. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan oleh Pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif.
4. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Badan Ekonomi Kreatif.

5. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
6. Kepala Badan adalah Kepala Badan Ekonomi Kreatif.

#### Pasal 2

Pedoman penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif merupakan acuan bagi pejabat dan pegawai di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif untuk memberikan pelayanan publik dalam hal penanganan Pengaduan Masyarakat.

#### Pasal 3

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Badan Ekonomi Kreatif bertujuan untuk:

- 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; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

#### Pasal 4

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat, terdiri atas:

- a. kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan Aparatur Pemerintah terkait;
- d. efektivitas dan efisiensi, dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, intepretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang; dan
- h. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

## BAB II

### RUANG LINGKUP DAN PENGELOMPOKAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 5

Ruang lingkup Pengaduan Masyarakat, terdiri atas:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme serta pungutan liar;
- d. kepegawaian;
- e. tatalaksana/regulasi; dan
- f. pengaduan masyarakat lainnya.

#### Pasal 6

(1) Pengaduan Masyarakat dikelompokkan ke dalam:

- a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan; dan
- b. Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan.

(2) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Badan Ekonomi Kreatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.

- (3) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat membangun dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

### BAB III

#### TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

##### Pasal 7

- (1) Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara:
- a. langsung; dan/atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada Inspektorat.
- (3) Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat disampaikan melalui:
- a. surat;
  - b. *website* resmi/portal Bekraf;
  - c. media elektronik;
  - d. media cetak; dan/atau
  - e. media sosial.
- (4) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan disampaikan secara tidak langsung hanya dilakukan melalui:
- a. surat;
  - b. *website* resmi/portal Bekraf;
  - c. media elektronik; dan
  - d. media cetak.

##### Pasal 8

Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf a, disampaikan kepada Inspektur Badan Ekonomi Kreatif dengan

alamat Gedung Kementerian BUMN Lt. 15 Jl. Medan Merdeka Selatan Nomor 13, Jakarta Pusat – 10110.

#### Pasal 9

Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui *website* resmi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf b, dilakukan melalui *www.bekraf.go.id*.

### BAB IV

#### PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 10

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara terpadu oleh Inspektorat.

#### Pasal 11

Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri atas:

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

#### Pasal 12

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a berlaku untuk pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi komputer.
- (3) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. data pengaduan:
    1. nomor dan tanggal agenda;
    2. tanggal pengaduan; dan
    3. ruang lingkup pengaduan.
  - b. identitas pelapor:

1. nama;
  2. alamat;
  3. pekerjaan; dan
  4. melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lainnya.
- c. identitas terlapor:
1. nama;
  2. Nomor Induk Pegawai (NIP);
  3. alamat;
  4. jabatan; dan/atau
  5. asal unit kerja.
- d. lokasi kasus.

### Pasal 13

Untuk pengaduan masyarakat secara tidak langsung yang disampaikan melalui media sosial di kategorikan sebagai pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan.

### Pasal 14

- (1) Penelahaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b, terdiri atas:
- a. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - b. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan;
  - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
  - e. menetapkan hasil penelahaan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil penelahaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, terdiri atas:
- a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan yang memiliki:
    1. indikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelapornya jelas atau tidak jelas

- serta didukung dengan bukti-bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan; dan
2. substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas jelas, dan dapat direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
- b. Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan yang memerlukan tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur oleh satuan unit kerja yang bersangkutan;
  - c. Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis, berupa keinginan Pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut; dan
  - d. Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Badan Ekonomi Kreatif.
- (3) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan unit kerja eselon 2 terkait.
- (4) Proses Penelaahan Penanganan Pengaduan paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak dokumen dinyatakan lengkap.

#### Pasal 15

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c, merupakan penyampaian Pengaduan Masyarakat kepada Aparatur Pemerintah, satuan unit kerja yang bersangkutan atau instansi lain.
- (2) Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan yang direkomendasikan untuk dilakukan audit dan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a yang diampaikan kepada Inspektur Badan Ekonomi Kreatif.
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf b, disampaikan kepada pimpinan satuan unit kerja yang bersangkutan.



- (4) Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf c, diberitahukan kepada unit kerja yang bersangkutan.
- (5) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Badan Ekonomi Kreatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf d, disampaikan kepada instansi lain yang berwenang untuk menangani.

#### Pasal 16

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf d, merupakan kegiatan yang dilakukan untuk penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### Pasal 17

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf e, merupakan hasil dari tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Kepala Badan secara periodik setiap 4 (empat) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

- (4) Dalam penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berkoordinasi dengan unit eselon 2 yang terkait.

#### Pasal 18

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf f, merupakan penataan dokumen laporan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis masalah, unit kerja Terlapor, dalam waktu pengaduan.

### BAB VI

#### PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 19

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat berkoordinasi dengan Sekretaris Utama.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara langsung atau tidak langsung.

#### Pasal 20

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara:
- a. pemutakhiran data;
  - b. rapat koordinasi; dan/atau
  - c. monitoring ke satuan unit kerja yang menangani.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b, dilakukan dengan cara:
- a. komunikasi elektronik; dan/atau
  - b. surat menyurat.

#### Pasal 21

- (1) Status penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
- a. status dalam proses apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan; dan

- b. status selesai, apabila permasalahan yang dilakukan telah selesai ditangani dibuktikan dengan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Status penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor.

## BAB VII

### PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

#### Pasal 22

Selama proses penyelesaian penanganan Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor dilindungi kerahasiaannya dan diberikan perlindungan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 23

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Badan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 25 November 2017

KEPALA BADAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA

ttd

TRIAWAN MUNAF

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 28 Desember 2017

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

ttd

WIDODO EKTJAHJANA