



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 352, 2017

KEMENKES. Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 13 TAHUN 2017

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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 Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874)

- sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 5. 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);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KESEHATAN TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN.

Pasal 1

Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan bertujuan untuk:

- a. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Pasal 2

- (1) Pengaduan masyarakat di Lingkungan Kementerian Kesehatan dikelompokkan 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 atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Kementerian Kesehatan yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang

saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

- (4) Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) terdiri atas badan hukum termasuk perorangan, organisasi masyarakat, partai politik, institusi, kementerian/lembaga pemerintah lain, dan pemerintah daerah.

Pasal 3

- (1) Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, secara tertulis/surat, media elektronik, dan media cetak kepada pimpinan atau pejabat Kementerian Kesehatan.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dapat disampaikan secara langsung oleh masyarakat kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan dapat disampaikan secara langsung oleh masyarakat kepada sekretariat unit utama di lingkungan Kementerian Kesehatan.
- (4) Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditanggapi oleh Tim dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.

Pasal 4

- (1) Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan yang dibentuk oleh Menteri.
- (2) Selain Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pimpinan Unit Eselon I membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan masing-masing.

Pasal 5

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan lebih lanjut, pelaporan, dan pengarsipan.
- (2) Penanganan lebih lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa tanggapan secara langsung melalui klarifikasi atau memberi jawaban, dan penyaluran/penerusan kepada unit terkait yang berwenang menangani.

Pasal 6

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 7

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1216), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Februari 2017

MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

NILA FARID MOELOEK

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 28 Februari 2017

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 2017
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERPADU DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
KESEHATAN

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara Negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat. Agar pengawasan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam rangka mewujudkan penanganan yang terpadu secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan, setiap unit utama membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan, selain di tingkat kementerian kesehatan.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Pengaduan masyarakat;
2. Penanganan pengaduan masyarakat terpadu; dan
3. Pelaporan dan pemantauan.

C. Pengertian

1. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kementerian Kesehatan, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
2. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
3. Pimpinan Instansi adalah pejabat pembina kepegawaian pada Kementerian Kesehatan.
4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
5. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian Kesehatan.
6. Terlapor adalah aparatur negara atau kelompok masyarakat yang melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
7. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung informasi indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pegawai negeri di lingkungan Kementerian Kesehatan dan atau pemerintah daerah terkait dengan pelaksanaan dekonsentrasi yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintah.
8. Pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat termasuk keluhan tentang pelayanan kesehatan yang terkait dengan pelaksanaan dekonsentrasi.
9. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan;
10. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai

permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;

11. Audit 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.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU

Pengaduan masyarakat yang diterima Kementerian Kesehatan ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan (Tim Dumasdu) yang ada pada masing-masing Unit Eselon I.

Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan yang ditangani meliputi hambatan dalam pelayanan publik, penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotisme dan pelanggaran disiplin pegawai.

Penanganan pengaduan masyarakat oleh Tim Dumasdu dilakukan berdasarkan kewenangan dan kriteria bahwa pengaduan yang berkadar pengawasan ditangani oleh Tim Dumasdu pada Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan, sedangkan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan ditangani oleh Tim Dumasdu pada Unit Eselon I yang lain.

Pengaduan yang jelas alamatnya, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan diselesaikan dalam waktu paling lambat 75 (tujuh puluh lima) hari kerja sejak pengaduan tersebut diterima oleh Kementerian Kesehatan.

Penanganan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi atau penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.

A. Pencatatan Pengaduan

Pencatatan pengaduan oleh Tim Dumasdu dilakukan sebagai berikut:

1. Pengaduan masyarakat (dumas) yang diterima oleh Tim Dumasdu pada unit Eselon I berasal dari organisasi masyarakat, partai politik, perorangan atau penerusan pengaduan oleh Kementerian/Lembaga/Komisi Negara dalam bentuk surat, fax, atau email dicatat dalam agenda surat masuk secara manual atau menggunakan aplikasi Saluran Informasi Aspirasi dan Pengaduan (SIAP) sesuai dengan prosedur pengadministrasian/tata persuratan yang berlaku. Pengaduan yang disampaikan secara lisan agar dituangkan ke dalam formulir yang disediakan.
2. Pencatatan dumas tersebut sekurang-kurangnya memuat informasi tentang: nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas telapor dan inti pengaduan.

3. Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak surat pengaduan diterima dengan tembusan disampaikan kepada Sekretariat Tim Dumasdu pada Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan.
4. Pengaduan yang masuk melalui *Whistleblowing System* (WBS) penanganannya diatur dalam peraturan tersendiri.

B. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
2. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut:
 - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
 - d. Menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
 - e. Melengkapi data/informasi yang diperlukan;
 - f. Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan;
 - g. Menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.
3. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi
 - a. Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pelapornya jelas atau tidak jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi;
 - b. Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi;
 - c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur;

- d. Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut;
- e. Apabila dari hasil penelaahan oleh Tim Dumasdu unit Eselon I terdapat pengaduan yang berkadar pengawasan, diteruskan kepada Inspektorat Jenderal untuk dilakukan tindak lanjut paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah pengaduan diterima.

C. Penyaluran/Penelusuran

Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Kementarian Kesehatan untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan pemerintah daerah atau instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut agar diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani dengan tembusan kepada Sekretariat Dumas Terpadu;

Penyaluran dilakukan berdasarkan jenjang/hierarki kewenangan serta tanggung jawab sebagai berikut:

1. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, penyaluran dialamatkan kepada Aparat Pemeriksa Intern Pemerintah (APIP) atau Instansi Pemerintah yang berwenang dengan tembusan kepada instansi/unit kerja instansi terkait untuk mendapatkan perhatian.
2. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh bukan aparatur pemerintah, penyaluran ditujukan kepada pimpinan instansi teknis yang berwenang dengan tembusan kepada instansi/unit kerja instansi terkait.
3. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh pejabat negara, penyaluran disampaikan kepada Presiden Republik Indonesia selaku Kepala Negara/Pemerintahan dengan tembusan kepada pimpinan instansi yang terkait.
4. Apabila permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara negara, dan orang lain yang mengindikasikan adanya tindak pidana korupsi dengan kerugian paling sedikit 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) diteruskan kepada APIP yang bersangkutan dengan

tembusan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi dan instansi pemerintah terkait.

D. Pengarsipan

Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.

Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan. Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). Apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam *database*.

Arsip-arsip pengaduan yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.

Terhadap permintaan informasi oleh pihak lain seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), masyarakat, media masa dan lain-lain, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik dari penanganan pengaduan, bukan substansinya, kecuali untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran.

E. Penanganan Lebih Lanjut

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

1. Klarifikasi

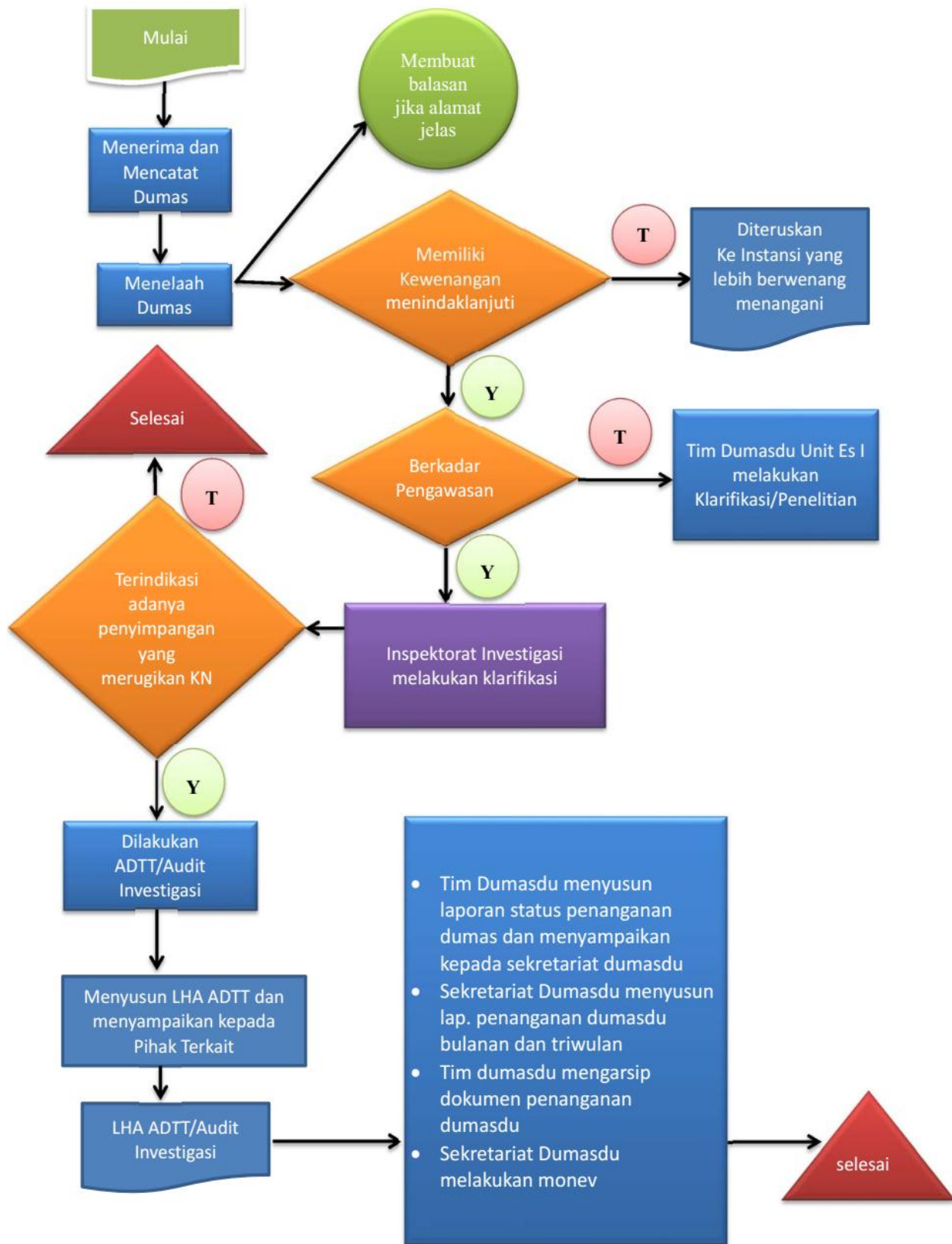
Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. apabila berdasarkan hasil telaahan masih diperlukan data/informasi, dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi atau prosedur lainnya yang dianggap perlu;
- b. meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan;
- c. pengujian bukti-bukti dilakukan secara *sampling*;
- d. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. pelaksanaan klarifikasi dilakukan sesuai dengan pedoman;

- f. menyusun laporan klarifikasi dan simpulan perlu atau tidak perlu dilakukan audit;
 - g. apabila hasil klarifikasi menunjukkan tidak terbukti dan tidak dilakukan audit, perlu menginformasikan kepada pelapor yang alamatnya jelas dan atau instansi terkait.
2. Audit Dengan Tujuan Tertentu/Audit Investigasi
- a. audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT)/Audit investigasi dilakukan apabila pengaduan yang diterima atau hasil klarifikasi mengindikasikan adanya suatu penyimpangan yang merugikan keuangan negara, atau penyimpangan kepegawaian, pengadaan barang dan jasa, dan hambatan kelancaran pembangunan;
 - b. audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT)/ Audit Investigasi dilakukan oleh Inspektorat Investigasi Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan RI sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - c. kegiatan audit mengacu pada standar audit dan pedoman audit yang berlaku;
 - d. laporan hasil audit atas pengaduan masyarakat yang diterima berupa penyaluran agar dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan;
 - e. laporan hasil audit yang mengandung kerugian negara paling sedikit Rp 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) wajib disampaikan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Republik Indonesia.

Prosedur penanganan pengaduan masyarakat terpadu disajikan dalam *flow chart* berikut.

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU (DUMASDU)



F. Penyelesaian Hasil Penanganan Dumasdu

1. Sekretariat Tim Dumasdu secara periodik melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil penanganan pengaduan masyarakat. Untuk Tim Dumasdu di Inspektorat Jenderal, dalam melakukan monitoring dan evaluasi hasil ADTT/Investigasi, berkoordinasi dengan Bagian Analisis Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (APTLHP). Pelaksanaan monev dan penyusunan laporan hasil monev dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku pada Inspektorat Jenderal.
2. Penyelesaian hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa:
 - a. tindakan administratif;
 - b. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
 - c. tindakan perbuatan pidana;
 - d. tindakan pidana; dan/atau
 - e. perbaikan manajemen.

G. Perlindungan Terhadap Pelapor

Selama proses audit, instansi/unit kerja yang berwenang menangani dumas wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar kepada pelapor maupun terlapor sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB IV PEMANTAUAN DAN EVALUASI

A. Pemantauan Hasil Penanganan Dumas

Pemantauan hasil penanganan dumas dilakukan oleh instansi yang berwenang. Pemantauan dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, monitoring pada instansi yang menangani. Pemantauan secara tidak langsung melalui komunikasi elektronik dan melalui surat.

Pemantauan penanganan dumasdu dikelompokkan menjadi status dalam proses, status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila unit kerja yang menangani dumas telah menerbitkan laporan atas pengaduan masyarakat.

B. Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui hambatan dan keberhasilan dalam penanganan dumasdu di lingkungan kementerian kesehatan yang dilakukan oleh setiap unit utama.

BAB V PELAPORAN

Tim Dumasdu pada unit Eselon I setiap bulan menyampaikan laporan penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk surat kepada Sekretariat Dumasdu Kementerian Kesehatan.

Laporan memuat minimal informasi tentang nomor dan tanggal pengaduan, isi ringkas pengaduan, posisi penanganan dan hasil penanganan.

Sekretariat Tim Dumasdu menyusun laporan triwulanan dan semesteran untuk disampaikan kepada Menteri Kesehatan dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara terintegrasi melalui SP4N.

BAB VI PENUTUP

Pedoman Penangan Pengaduan Masyarakat Terpadu ini dapat dijadikan acuan oleh Tim Penganan Pengaduan Masyarakat Terpadu dalam menangani

pengaduan masyarakat meliputi penelahaan dan klarifikasi kepada pihak-pihak terkait, sehingga diharapkan dapat dilakukan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, cermat dan berkualitas.

Langkah selanjutnya adalah mendorong Pimpinan Instansi/Unit Kerja untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat guna memperbaiki mutu pelayanan di unit kerjanya, menuju pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

NILA FARID MOELOEK