



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.20,2010

KEMENTERIAN PERUMAHAN RAKYAT.
Pengaduan Masyarakat. Pengelolaan.

**PERATURAN MENTERI PERUMAHAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 01/PERMEN/M/2010
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI BIDANG PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PERUMAHAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa sebagai tindak lanjut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/94/M.PAN/8/2005 tentang Pedoman Umum Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/120/M.PAN/4/2006, diperlukan adanya pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perumahan dan permukiman;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perumahan Rakyat;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun (Lembaran Negara

Republik Indonesia, Tahun 1985, Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3317);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992, Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3469);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002, Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2447);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84/P tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II;
6. Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor 01/PERMEN/M/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Perumahan Rakyat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor 02/PERMEN/M/2008;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERUMAHAN RAKYAT TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BIDANG PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan

1. Masyarakat adalah perorangan, kelompok badan hukum dan/atau badan usaha yang merasa tidak puas atas pelayanan perumahan dan permukiman.
2. Pengaduan adalah penyampaian masalah dan/atau pendapat terhadap pelayanan perumahan dan permukiman yang dilakukan oleh unit kerja Kementerian dan/atau mitra kerja Kementerian.

3. Kementerian adalah Kementerian Perumahan Rakyat
4. Menteri adalah Menteri Perumahan Rakyat.

Pasal 2

Tujuan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah:

- a. memberikan pelayanan cepat tanggap atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan perumahan dan permukiman;
- b. meningkatkan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan perumahan dan permukiman;
- c. mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam memberikan pelayanan perumahan dan permukiman.

Pasal 3

Prinsip pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :

- a. obyektifitas, bahwa pengaduan masyarakat berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- b. validitas bahwa data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan yang substantif dengan tugas dan tanggung jawab aparatur Pemerintah;
- c. koordinasi, bahwa pengaduan masyarakat dilakukan dengan kerja sama yang baik antar pejabat;
- d. efektivitas dan efisiensi, bahwa pengaduan masyarakat dilaksanakan secara tepat sasaran dan hemat tenaga, waktu serta biaya;
- e. akuntabilitas, bahwa proses pengaduan masyarakat dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat;
- f. transparansi, bahwa pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme, prosedur yang jelas dan terbuka;
- g. azas praduga tak bersalah, bahwa sebelum terlapor terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan yang tetap, terlapor dianggap tidak bersalah;
- h. perlindungan terhadap pelapor setiap pengaduan yang masuk pada Kementerian akan dirahasiakan nama pelapornya.

Pasal 4

Fungsi pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :

- a. menentukan bobot pengawasan yang terkandung di dalamnya;
- b. pengusutan terhadap kebenaran laporan atau pengaduan tentang hambatan, penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang;

- c. pemeriksaan terhadap aparatur terlapor pada unit kerja Kementerian dan mitra kerja Kementerian;
- d. penertiban terhadap aparatur yang melakukan perbuatan dan tindakan melanggar peraturan perundang-undangan;
- e. pembinaan dan pengendalian terhadap aparatur Kementerian;
- f. pemberian informasi kepada masyarakat terhadap tindak lanjut hasil pengelolaan pengaduannya;
- g. memberi masukan dalam penentuan dan pelaksanaan kebijakan Kementerian.

Pasal 5

Kementerian menerima pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perumahan dan permukiman yang dilakukan oleh Kementerian dan/atau mitra kerja Kementerian.

Pasal 6

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan melalui Tromol Pos 4400 website Kementerian (www.kemenpera.go.id pada menu saran dan pengaduan), dan/atau datang ke Kementerian
- (2) Tromol Pos dan website Kementerian (www.kemenpera.go.id pada menu saran dan pengaduan) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Sekretariat Kementerian sebagai administrator.
- (3) Administrator sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menerima pengaduan dan melakukan penatausahaan serta pengklasifikasiannya.
- (4) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Tim Kerja yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri.
- (5) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai tata cara pengelolaan sebagaimana Lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 7

Jenis pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi:

- a. pelayanan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa;
- b. pelayanan fasilitasi subsidi perumahan;
- c. pelayanan mitra kerja yang mengelola fasilitasi subsidi prasarana, sarana, dan utilitas perumahan;

- d. penyalahgunaan wewenang aparatur Kementerian;
- e. disiplin pegawai Kementerian;
- f. pengaduan masyarakat lainnya sesuai dengan haknya untuk mendapatkan pelayanan Kementerian dan mitra kerja Kementerian.

Pasal 8

- (1) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian sebagai pelapor mendapat perlindungan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Kementerian dan/atau mitra kerja sebagai terlapor, apabila tidak terbukti bersalah atas pengaduan pelapor dipulihkan nama baiknya sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 9

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahui, Peraturan Menteri ini diundangkan dengan menempatkannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Januari 2010

MENTERI PERUMAHAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA,

SUHARSO MONOARFA

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Januari 2010

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

PATRIALIS AKBAR

TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

BAB I

PENYAMPAIAN PENGADUAN

1. Penyampaian pengaduan masyarakat disampaikan melalui melalui Tromol Pos 4400, website Kementerian www.kemenpera.go.id pada menu saran dan pengaduan), dan/atau datang ke Kementerian.
2. Penyampaian pengaduan masyarakat dilakukan oleh administrator dengan tahapan sebagai berikut:
 - a. pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku.
 - b. pengaduan masyarakat diklasifikasikan dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah :
 - § 01. pelayanan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa;
 - § 02. pelayanan fasilitasi subsidi perumahan;
 - § 03. pelayanan mitra kerja yang mendapatkan fasilitasi subsidi prasarana, sarana, dan utilitas perumahan;
 - § 04. penyalahgunaan wewenang aparatur Kementerian;
 - § 05. disiplin pegawai Kementerian;
 - § 06. pengaduan masyarakat lainnya sesuai dengan haknya untuk mendapatkan pelayanan Kementerian dan mitra kerja Kementerian.
 - c. menyampaikan kepada Tim Kerja untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB II

PENGELOLAAN PENGADUAN

3. Kriteria pengaduan masyarakat meliputi :
 - a. pengaduan yang disampaikan bersifat obyektif dan tidak bersifat fitnah;
 - b. pengaduan dimaksudkan untuk perbaikan;
 - c. memberikan fakta dengan jelas dan lengkap;
 - d. memberitahukan adanya indikasi pelanggaran, penyimpangan,

penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan atau kelemahan yang terjadi; dan

- e. menjelaskan tentang ketentuan yang dilanggar.
4. Penyampaian pengaduan masyarakat didukung dengan data yang harus memenuhi kriteria pelapor, sebagai berikut:
 - a. nama, alamat, dilengkapi dengan foto copy identitas yang masih berlaku;
 - b. keterangan mengenai permasalahan yang menjadi materi pengaduan;
 - c. dokumen dan/atau keterangan pendukung lainnya.
5. Kementerian melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan perumahan dan permukiman melalui:
 - a. kriteria pengaduan masyarakat;
 - b. kriteria pelapor;
 - c. mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat.
6. Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat diterima oleh administrator dan selanjutnya disampaikan kepada Tim Kerja untuk ditelaah/dianalisa serta ditindaklanjuti terhadap pengaduan masyarakat sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB III

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

7. Tugas Tim Kerja menganalisa pengaduan melalui:
 - a. keabsahan identitas;
 - b. menganalisa obyek pengaduan;
 - c. mengkoordinasikan pengaduan kepada unit kerja/instansi terkait baik di tingkat pusat maupun daerah;
 - d. mengkoordinasikan pengaduan kepada mitra kerja sesuai kebutuhan;
 - e. membuat laporan tertulis dan rekomendasi.
8. Dalam melaksanakan tugasnya Tim Kerja berkoordinasi dengan Tim Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi (KORMONEV)

9. Rekomendasi Tim Kerja disampaikan kepada unit kerja/instansi terkait baik di tingkat pusat maupun daerah melalui Sekretaris Kementerian.
10. Rekomendasi tersebut dapat berupa rekomendasi untuk melakukan pemeriksaan khusus, bila memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. berindikasi penyimpangan kerugian Negara;
 - b. berdampak luas pada masyarakat;
 - c. berpotensi buruk bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) lainnya.
11. Pemeriksaan khusus dilakukan oleh Inspektorat Kementerian sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Hasil pemeriksaan khusus disampaikan kepada Menteri melalui Sekretaris Kementerian.

BAB IV

PELAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

12. Pelaporan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Tim Kerja kepada Sekretaris Kementerian dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan pada akhir tahun disetiap Tahunnya.

MENTERI PERUMAHAN RAKYAT

SUHARSO MONOARFA