



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.844, 2013

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN. Pengaduan.  
Masyarakat. Penanganan. Pedoman.**

**PERATURAN MENTERI PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 29/M-IND/PER/6/2013**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan;
- b. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga terwujud pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perindustrian tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
- 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011;
7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
8. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II Periode Tahun 2009-2014 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 59/P Tahun 2011;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

**10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERINDUSTRIAN TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

**Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:**

- 1. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan dan/atau kritik yang bersifat membangun.**
- 2. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat di lingkungan Kementerian Perindustrian.**
- 3. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian Perindustrian.**
- 4. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.**

**Pasal 2**

**Pedoman penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perindustrian bertujuan:**

- 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 (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.**

### Pasal 3

#### Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat:

- a. Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi, yaitu 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, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, 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 PENGELOMPOKKAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 4

#### Ruang lingkup Pengaduan Masyarakat:

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

### Pasal 5

- (1) Pengaduan Masyarakat 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 dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Aparatur Kementerian Perindustrian 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 saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

### BAB III

#### TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 6

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan:

- a. secara tertulis/surat;
- b. secara *online*;
- c. melalui media elektronik; dan
- d. melalui media cetak.

### Pasal 7

Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara tertulis/surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a disampaikan kepada Inspektur Jenderal Kementerian Perindustrian dengan alamat Gedung Kementerian Perindustrian Lt. 4 Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 52-53 Jakarta Selatan.

### Pasal 8

Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara online sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b dilakukan melalui [www.kemenperin.go.id/pengaduan](http://www.kemenperin.go.id/pengaduan).

**BAB IV**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**Pasal 9**

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara terpadu oleh Inspektorat Jenderal.

**Pasal 10**

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi:

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

**Pasal 11**

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a dapat dilakukan secara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. data pengaduan:
    1. nomor dan tanggal agenda;
    2. tanggal pengaduan;
    3. ruang lingkup pengaduan.
  - b. identitas pelapor:
    1. nama;
    2. alamat;
    3. pekerjaan; dan
    4. melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya
  - c. identitas terlapor:
    1. nama;
    2. NIP;
    3. alamat;
    4. jabatan; dan/atau
    5. asal unit kerja.
  - d. lokasi kasus.

### Pasal 12

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b meliputi:
  - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - 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 penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e meliputi:
  - a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan yang:
    1. berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas atau tidak jelas, serta didukung dengan bukti-bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi; dan
    2. substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, 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 Kementerian Perindustrian.
- (3) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan unit kerja eselon 2 terkait.

### Pasal 13

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf c merupakan penyampaian pengaduan masyarakat kepada Aparat Pemeriksa Intern 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 12 ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektur yang berwenang.
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b disampaikan kepada pimpinan satuan unit kerja yang bersangkutan.
- (4) Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf c diberitahukan kepada unit kerja yang bersangkutan.
- (5) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Kementerian Perindustrian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) huruf d disampaikan kepada instansi lain yang berwenang untuk menanganinya.

#### Pasal 14

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka 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 90 (sembilan 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 15

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf e merupakan hasil dari tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara yang sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri Perindustrian 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 16**

- (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, dan waktu pengaduan.

**BAB VI****PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT****Pasal 17**

- (1) Pemantauan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektur Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris Jenderal.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
  - a. langsung; atau
  - b. tidak langsung.

**Pasal 18**

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
  - 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 melalui:
  - a. komunikasi elektronik; dan/atau
  - b. surat menyurat.

**Pasal 19**

- (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 diadukan 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 20**

Selama proses penyelesaian penanganan Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar.

**BAB VIII**  
**KETENTUAN LAIN-LAIN**

**Pasal 21**

Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan Pengaduan Masyarakat diatur dengan Peraturan Inspektur Jenderal.

**BAB IX**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 22**

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 13 Juni 2013  
MENTERI PERINDUSTRIAN  
REPUBLIK INDONESIA,

MOHAMAD S. HIDAYAT

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 18 Juni 2013  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN