



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.