



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.