



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;