



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 109, 2015

KEMENPAR.
Penanganan.

Pengaduan

Masyarakat.

PERATURAN MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 2 TAHUN 2015 TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang perlu dikelola dengan tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa pengaduan masyarakat yang dikelola 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 Pariwisata tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3852);
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 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 4. 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);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

9. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
10. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.63/UM.001/MPEK/2013 tentang Penanganan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
11. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelesaian Kerugian Negara di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat adalah laporan yang bersifat lisan atau tertulis yang mengandung informasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Lingkungan Kementerian Pariwisata, yang berasal baik dari masyarakat maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi lain yang relevan menyangkut pelayanan kepariwisataan.
2. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
3. Aparatur Kementerian Pariwisata yang selanjutnya disebut Aparatur adalah pegawai perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat di lingkungan Kementerian Pariwisata.
4. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian Pariwisata.

5. Terlapor adalah aparatur negara yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
6. Kementerian adalah Kementerian yang membidangi urusan Kepariwisata.
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kepariwisataan.

BAB II

TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian bertujuan:

- a. agar Pengaduan Masyarakat dapat dikelola dengan baik, benar, 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 dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. pengelompokan pengaduan masyarakat;
- b. penanganan pengaduan masyarakat;
- c. pemantauan penanganan pengaduan masyarakat;
- d. perlindungan terhadap pelapor dan terlapor; dan
- e. penghargaan dan pemberian sanksi.

BAB III

PENGELOMPOKAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian 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 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 IV

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, atau secara tertulis/surat, media elektronik, dan media cetak kepada Menteri atau pejabat Kementerian.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian dilakukan secara terpadu oleh Inspektorat Kementerian Pariwisata.
- (3) Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah harus diadministrasikan dalam waktu paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak pengaduan diterima.

Pasal 6

Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) meliputi:

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

Pasal 7

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dapat dilakukan secara manual dan/atau menggunakan sistem aplikasi komputer.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: