



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.484, 2011

KEMENTERIAN DALAM NEGERI. Fasilitas
Pengaduan. Laporan Masyarakat. Pedoman.

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 33 TAHUN 2011

TENTANG

PEDOMAN FASILITASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI DAN PEMERINTAHAN DAERAH

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa semakin meningkatnya penyampaian aspirasi pengaduan masyarakat kepada pemerintah pusat dan pemerintahan daerah sehingga perlu dilakukan pengaturan;
- b. bahwa penyampaian aspirasi dan pendapat di muka umum merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat Di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
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 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
8. 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);

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 317) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PEDOMAN FASILITASI PENGADUAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI DAN PEMERINTAHAN DAERAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Menteri adalah Menteri Dalam Negeri.
4. Komponen di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri adalah komponen yang terdiri dari Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Kesatuan Bangsa dan Politik, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum, Direktorat Jenderal Otonomi Daerah, Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah, Direktorat Jenderal Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Direktorat

Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Direktorat Jenderal Keuangan Daerah, Inspektorat Jenderal, Badan Penelitian dan Pengembangan, Badan Pendidikan dan Pelatihan, dan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah provinsi dan kabupaten/kota.
7. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
8. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Unjuk rasa atau demonstrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.
10. Di muka umum adalah di hadapan orang banyak, atau orang lain termasuk juga di tempat yang dapat didatangi dan atau dilihat setiap orang.
11. Delegasi atau perwakilan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mewakili atau diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyampaikan keluhan kepada Menteri Dalam Negeri, gubernur, bupati/walikota sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan cara mengadakan pertemuan atau mendatangi secara langsung lembaga/kementerian/kantor pemerintahan provinsi, kabupaten/kota.

BAB II

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

Pengaduan masyarakat terdiri atas:

- a. pengaduan langsung; dan
- b. pengaduan tidak langsung.

Pasal 3

Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri dan/atau pemerintahan daerah melalui:

- a. unjuk rasa atau demonstrasi; dan
- b. delegasi atau perwakilan.

Pasal 4

Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri dan/atau pemerintahan daerah melalui sarana:

- a. pos surat;
- b. PO. BOX;
- c. telepon;
- d. faksimili;
- e. website;
- f. media cetak; dan
- g. media penyiaran.

Pasal 5

Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagai badan publik melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

BAB III

MEKANISME FASILITASI PENGADUAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 6

Menteri Dalam Negeri melalui Sekretaris Jenderal melalui Kepala Pusat Penerangan dan pemerintahan daerah dalam melakukan fasilitasi pengaduan sesuai tahapan fasilitasi.

Pasal 7

Tahapan fasilitasi pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 terdiri atas:

- a. fasilitasi pengaduan langsung; dan
- b. fasilitasi pengaduan tidak langsung.