

**LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 49 TAHUN 2012
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KESEHATAN**

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KESEHATAN**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial dalam rangka mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat. Agar pengawasan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program di bidang kesehatan termasuk pengawasan terhadap program unggulan Kementerian Kesehatan Tahun 2012, antara lain Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), Jaminan Persalinan (Jampersal), Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) dan perijinan alat kesehatan, yang merupakan prioritas untuk ditangani segera.

Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu dibutuhkan bagi setiap instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dinyatakan bahwa setiap instansi pemerintah pusat dan daerah dapat menindaklanjuti pedoman tersebut dengan aturan yang lebih teknis.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1144/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan, Inspektorat Jenderal mempunyai tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan Kementerian Kesehatan, sehingga dalam rangka melaksanakan fungsi tersebut perlu suatu pedoman penanganan pengaduan masyarakat yang juga merupakan bentuk pengawasan. Selain itu untuk penanganan pengaduan masyarakat secara terkoordinasi di lingkungan Kementerian Kesehatan telah dibentuk Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 134/Menkes/SK/III/2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut, perlu disusun Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan, sebagai acuan pelaksanaan di dalam penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan.

B. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu dimaksudkan sebagai:

- a. acuan bagi Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- b. acuan dalam melakukan koordinasi antar unit kerja di lingkungan Kementerian Kesehatan dalam penanganan pengaduan masyarakat.

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu ini adalah:

- 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. terlaporkannya penanganan pengaduan masyarakat kepada pihak-pihak terkait secara terpadu.

C. Ruang Lingkup

Pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan yang ditangani meliputi:

1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
2. penyalahgunaan wewenang;
3. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
4. pelanggaran disiplin pegawai.

D. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.
2. Pengaduan masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kementerian Kesehatan, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
3. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
4. Pimpinan instansi adalah pejabat pembina kepegawaian pada Kementerian Kesehatan.
5. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
6. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diajukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
7. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
8. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada kementerian kesehatan.
9. Terlapor adalah aparatur negara atau kelompok masyarakat yang melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU

Pengaduan masyarakat yang diterima Kemenkes ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan (Tim Dumasdu) yang ada pada masing-masing Unit Eselon I.

Pengaduan masyarakat oleh Tim Dumasdu dilakukan berdasarkan kewenangan dan kriteria, bahwa pengaduan berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat/negara ditangani oleh Tim Dumasdu pada Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan, sedangkan indikasi pengaduan di luar itu maupun yang berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat menjadi fokus penanganan oleh Tim Dumasdu pada unit eselon I yang lain.

Pengaduan yang jelas alamatnya, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, dan diselesaikan dalam waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan tersebut diterima oleh Kementerian Kesehatan.

Penanganan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi atau penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.

A. Pencatatan Pengaduan

Pencatatan pengaduan masyarakat oleh Tim Dumasdu dilakukan sebagai berikut :

1. Pengaduan masyarakat (dumas) yang diterima oleh Tim Dumasdu pada Unit Eselon I berasal dari organisasi masyarakat, partai politik, perorangan atau penerusan pengaduan oleh Kementerian/ Lembaga/ Komisi Negara dalam bentuk surat, fax, atau email, dicatat dalam agenda surat masuk secara manual atau menggunakan aplikasi sesuai dengan prosedur pengadministrasian/tata persuratan yang berlaku. Pengaduan yang disampaikan secara lisan agar dituangkan ke dalam formulir yang disediakan.
2. Pencatatan dumas tersebut sekurang-kurangnya memuat informasi tentang nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas terlapor, dan inti pengaduan.
3. Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat pengaduan diterima, dengan tembusan disampaikan kepada Sekretariat Tim Dumasdu pada Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan.

B. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
2. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut :
 - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan.
 - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
 - c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima.
 - d. Menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan.
 - b. Melengkapi data/informasi yang diperlukan.
 - c. Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan.
 - d. Menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.
3. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi:
 - a. Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pelapornya jelas atau tidak jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi.
 - b. Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
 - c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur.
 - d. Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut.

C. Penyaluran/Penerusan

Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Kementerian Kesehatan untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan pemerintah daerah atau instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut agar diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani dengan tembusan kepada Sekretariat Tim Dumasdu.

Penyaluran dilakukan berdasarkan jenjang/hierarki kewenangan serta tanggung jawab sebagai berikut:

1. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, penyaluran

- dialamatkan kepada Aparat Pemeriksa Intern Pemerintah (APIP) atau Instansi Pemerintah yang berwenang dengan tembusan kepada instansi/unit kerja instansi terkait untuk mendapatkan perhatian.
2. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh bukan aparatur Pemerintah, penyaluran ditujukan kepada pimpinan instansi teknis yang berwenang dengan tembusan kepada instansi/unit kerja instansi terkait.
 3. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh pejabat negara, penyaluran disampaikan kepada Presiden selaku kepala negara/pemerintahan dengan tembusan kepada pimpinan instansi yang terkait.
 4. Apabila permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara negara, dan orang lain yang mengindikasikan adanya tindak pidana korupsi dengan kerugian paling sedikit Rp.1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) diteruskan kepada APIP yang bersangkutan dengan tembusan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi dan instansi pemerintah terkait.

D. Pengarsipan

Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.

Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.

Terhadap permintaan informasi oleh pihak lain seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), masyarakat, media masa dan lain-lain, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik dari penanganan pengaduan, bukan substansinya, kecuali untuk pengaduan tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran.

E. Penanganan Lebih Lanjut

Dumas yang berkadar pengawasan diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

1. Klarifikasi

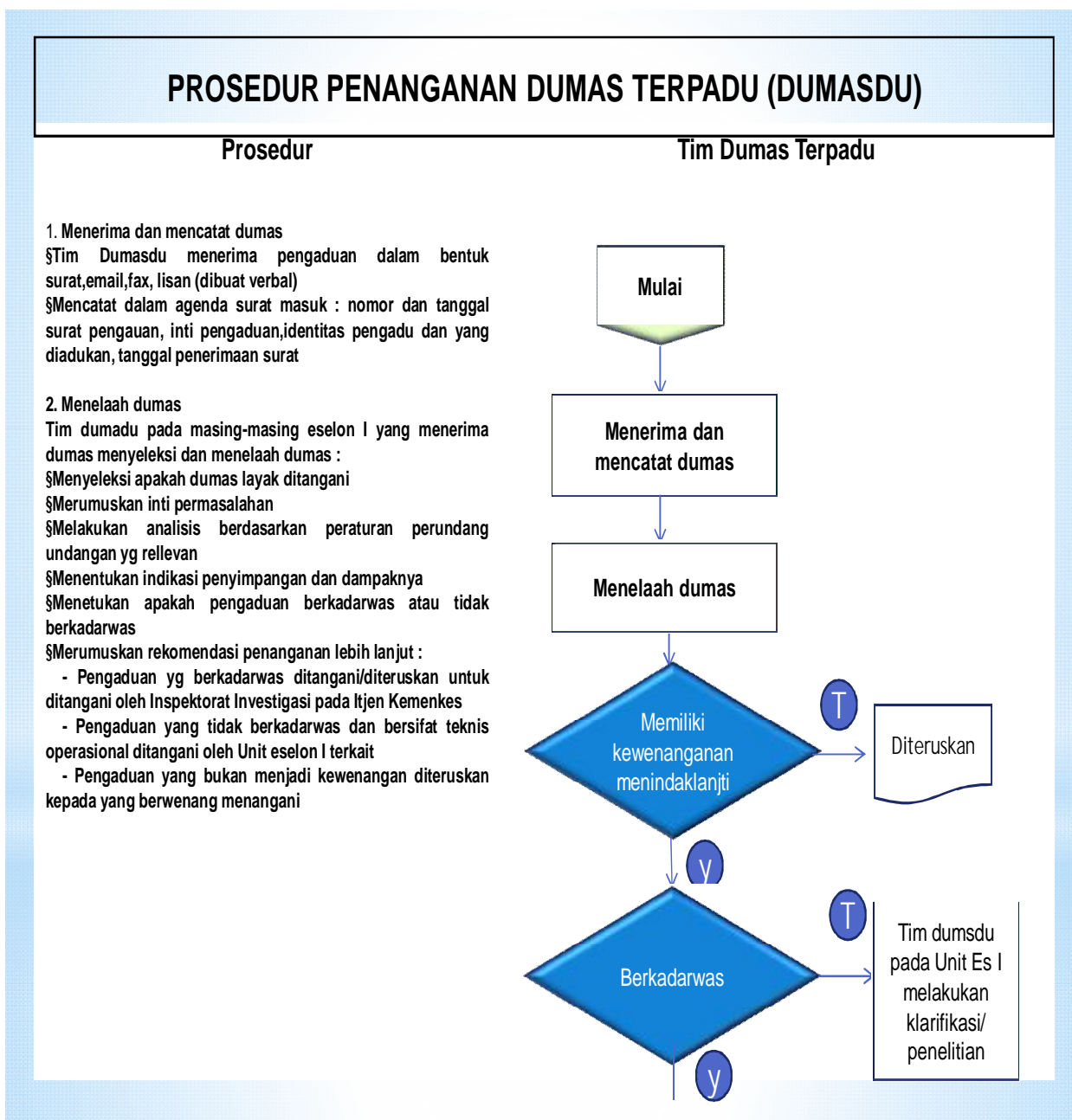
Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Apabila berdasarkan hasil telaahan masih diperlukan data/informasi, dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi atau prosedur lainnya yang dianggap perlu.
- b. Meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan.
- c. Pengujian bukti-bukti dilakukan secara sampling.

- d. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - e. Pelaksanaan klarifikasi dilakukan sesuai dengan pedoman.
 - f. Menyusun laporan klarifikasi dan simpulan perlu atau tidak perlu dilakukan audit.
 - g. Apabila hasil klarifikasi menunjukkan tidak terbukti dan tidak dilakukan audit, perlu menginformasikan kepada pelapor yang alamatnya jelas dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau instansi terkait.
2. Audit Dengan Tujuan Tertentu/Audit Investigasi
- a. Audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT)/Audit Investigasi dilakukan apabila pengaduan yang diterima atau hasil klarifikasi mengindikasikan adanya suatu penyimpangan yang merugikan keuangan negara, atau penyimpangan kepegawaian, pengadaan barang dan jasa, dan hambatan kelancaran pembangunan.
 - b. Audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT)/ Audit Investigasi dilakukan oleh Inspektorat Investigasi Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - c. Kegiatan audit mengacu pada standar audit dan pedoman audit yang berlaku, antara lain meliputi :
 - 1) menyusun perencanaan audit
 - 2) menyusun program audit:
 - penelaahan terhadap aturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan;
 - mendapatkan bukti-bukti audit yang kompeten dan memadai;
 - menentukan metode audit yang tepat;
 - menentukan pihak-pihak yang akan dimintai keterangan;
 - 3) menganalisis bukti;
 - 4) merumuskan hasil audit;
 - 5) mengkomunikasikan hasil audit dengan auditan;
 - 6) menyusun laporan hasil audit.
 - d. Laporan hasil audit atas dumas yang diterima berupa penyaluran agar dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan.
 - e. Laporan hasil audit yang mengandung kerugian negara paling sedikit Rp1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) wajib disampaikan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia.

Prosedur penanganan dumas disajikan dalam flow chart berikut.

Flow Chart - Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat



Bersambung.....ke

halaman sebelah

PROSEDUR PENANGANAN DUMAS TERPADU (DUMASDU)

Prosedur

- § Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut :
- Pengaduan yg berkadarwas ditangani/diteruskan untuk ditangani oleh Inspektorat Investigasi pada Itjen Kemenkes
 - Pengaduan yang tidak berkadarwas dan bersifat teknis operasional ditangani oleh Unit eselon I terkait
 - Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani

3. Menjawab dumas

Pengaduan yang jelas alamatnya segera dijawab dalam waktu kurang dari 14 hari sejak pengaduan diterima oleh Kemenkes dan ditembuskan kepada Sekretariat Dumasdu pada Itjen Kemenkes

4. Meneruskan dumas

Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani

5. Melakukan klarifikasi/penelitian

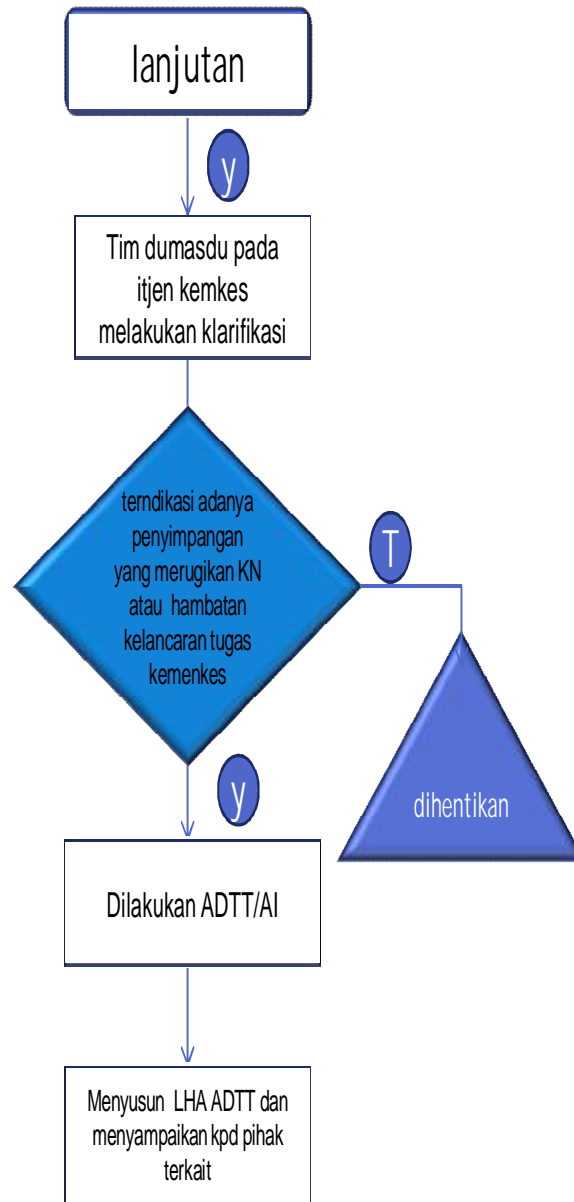
Pengaduan yang substansinya logis tetapi datanya tidak lengkap perlu dilakukan klarifikasi/penelitian sesuai Pedoman guna mendapatkan data yang relevan dan memadai guna menentukan indikasi permasalahan dan rekomendasi penanganan lebih lanjut.

Hasil klarifikasi yang jelas indikasi penyimpangan dan dampak penyimpangannya dilakukan audit

6. Melakukan ADTT/Audit Investigasi

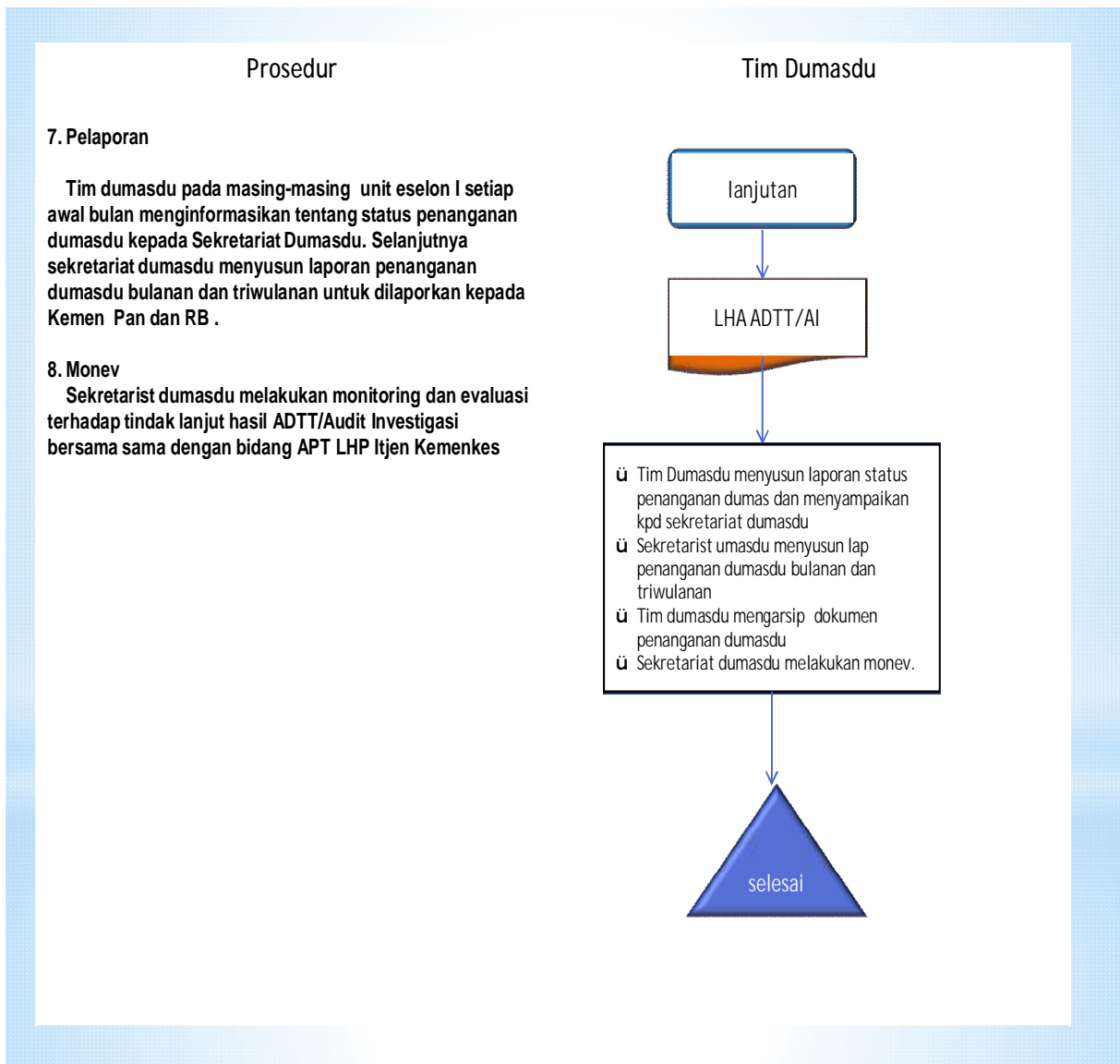
Pengaduan yang logis dan didukung dengan data memadai serta indikasi penyimpangannya jelas diusulkan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi sesuai dengan Pedoman yang berlaku

Tim Dumas Terpadu



Bersambungke halaman

sebelah



F. Perlindungan Terhadap Pelapor

Selama proses audit, instansi/unit kerja yang berwenang menangani dumas wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar kepada pelapor maupun terlapor.

BAB III PELAPORAN DAN PEMANTAUAN

A. Pelaporan

1. Tim Dumasdu pada unit Eselon 1 setiap bulan menyampaikan laporan penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk surat kepada Sekretariat Tim Dumasdu. Laporan tersebut minimal memuat informasi tentang nomor dan tanggal pengaduan, isi ringkas pengaduan, posisi penanganan dan hasilnya penanganan.
2. Sekretariat Tim Dumasdu menyusun laporan triwulanan dan semesteran untuk disampaikan kepada Menteri Kesehatan dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan pihak-pihak terkait lainnya.

B. Penyelesaian Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Sekretariat Tim Dumasdu secara periodik melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil ADTT/Investigasi, berkoordinasi dengan Bagian Analisis Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (APTLHP). Pelaksanaan monev dan penyusunan laporan hasil monev dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada Inspektorat Jenderal.
2. Penyelesaian hasil penanganan dumas agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa :
 - a. tindakan administratif;
 - b. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
 - c. tindakan perbuatan pidana;
 - d. tindakan pidana;
 - e. perbaikan manajemen.

C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pemantauan hasil penanganan dumas dilakukan oleh instansi yang berwenang. Pemantauan dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, monitoring pada instansi yang menangani. Pemantauan secara tidak langsung melalui komunikasi elektronik dan melalui surat.

Pemantauan penanganan dumas dikelompokkan menjadi status dalam proses, status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila unit kerja yang menangani dumas telah menerbitkan laporan atas pengaduan masyarakat.

BAB IV PENUTUP

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan ini dijadikan acuan oleh Tim Pengananan Pengaduan Masyarakat Terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat meliputi penelaahan dan klarifikasi kepada pihak-pihak terkait, sehingga diharapkan dapat dilakukan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, cermat, dan berkualitas.

Langkah selanjutnya adalah mendorong Pimpinan Instansi/Unit Kerja untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat guna memperbaiki mutu pelayanan di unit kerjanya, menuju pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*).

**MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA,**

NAFSIAH MBOI