



MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

**KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
NOMOR: KEP/118/M.PAN/8/2004  
TENTANG  
PEDOMAN UMUM PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,**

- Menimbang** : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme;
- b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- c. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat, dipandang perlu menerbitkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999;
4. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
5. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

6. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
9. Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Menteri Negara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 47 Tahun 2003.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :** **KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH.**

**Pertama :** Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam [lampiran](#) Keputusan ini;

**Kedua :** Pedoman ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para Pimpinan Instansi Pemerintah baik di Pusat maupun Daerah termasuk BUMN/BUMD, BHMN/BHMD dan badan usaha/badan hukum lainnya milik negara serta Aparatur Penegak Hukum dalam meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan instansinya secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergik sesuai dengan lingkup tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya masing-masing.

**Ketiga :** Hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini dapat diatur lebih lanjut oleh pimpinan instansi masing-masing.

**Keempat :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 31 Agustus 2004

**Menteri**  
**Pendayagunaan Aparatur Negara,**

ttd

Feisal Tamin