



DEPARTEMEN PEKERJAAN UMUM  
REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM  
NOMOR: 323/PRT/M/2005  
TENTANG  
TATA CARA PENANGANAN MASUKAN DARI MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN PEKERJAAN UMUM**

MENTERI PEKERJAAN UMUM,

- Menimbang :
- a. bahwa masukan dari masyarakat sebagai salah satu bentuk implementasi peran serta masyarakat/pengawasan masyarakat diperlukan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
  - b. bahwa sehubungan dengan adanya reorganisasi dan restrukturisasi di lingkungan departemen dan semakin meningkatnya masukan masyarakat, maka Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 225/KPTS/M/2004 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di lingkungan Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah perlu disempurnakan.
  - c. bahwa agar masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a dapat berdaya guna dan berhasil guna, perlu ditetapkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;
- Mengingat :
1. Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
  2. Undang-undang RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999;
  3. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
  4. Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
  5. Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;

6. Undang-undang RI Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
7. Undang-undang RI Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tidak Pidana Korupsi;
11. Keputusan Presiden RI Nomor 187/M Tahun 2004 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu;
12. Peraturan Presiden RI Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara RI;
13. Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat;
14. Instruksi Presiden RI Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
15. Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 310/KPTS/M/2002 tentang Pedoman Pemeriksaan Menyeluruh, Khusus, dan Keteknikan di Lingkungan Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah;
16. Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 428/KPTS/M/2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelesaian Kerugian Negara di Lingkungan Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintah;
18. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
19. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 286/PRT/M/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Pekerjaan Umum.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM TENTANG TATA CARA PENANGANAN MASUKAN DARI MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN PEKERJAAN UMUM.

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Departemen adalah Departemen Pekerjaan Umum.
2. Menteri adalah Menteri Pekerjaan Umum.
3. Pejabat Eselon I adalah Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal, Kepala Badan, atau Staf Ahli Menteri di lingkungan Departemen.
4. Satminkal (Satuan Administrasi Pangkal) adalah Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal, atau Badan di lingkungan Departemen.
5. BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara berbentuk Perusahaan Umum (Perum) yang pembinaan teknisnya berada di bawah Menteri.
6. Masyarakat adalah orang seorang, kelompok orang termasuk masyarakat adat, atau badan hukum.
7. Masukan dari masyarakat merupakan implementasi peran serta masyarakat/ pengawasan masyarakat yang berbentuk pengaduan, keluhan, sumbangan pikiran, gagasan, serta saran yang bersifat membangun.

## **BAB II**

### **PENYAMPAIAN MASUKAN DARI MASYARAKAT**

#### **Pasal 2**

- (1) Masukan dari masyarakat disampaikan kepada:
  - a. Menteri;
  - b. Pejabat Eselon I.
- (2) Masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui/dengan cara:
  - a. Surat, Kotak Pos 5000, Kotak Pos 5100 JKTM Jakarta 12700;
  - b. Situs Saran Pengaduan PU-net;
  - c. E-mail, SMS;
  - d. Telepon;
  - e. Media massa; atau
  - f. Yang bersangkutan datang langsung ke Departemen.

#### **Pasal 3**

- (1) Masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus disertai data pendukung yang jelas antara lain:
  - a. Nama dan alamat pemberi masukan dengan melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk atau identitas diri yang lain yang masih berlaku; dan/atau
  - b. Keterangan/uraian mengenai permasalahan dan tempat kejadian yang dilengkapi dengan informasi lainnya.
- (2) Masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. Sumbangan pikiran, gagasan, serta saran yang bersifat membangun;
  - b. Kinerja pelayanan;
  - c. Dugaan adanya tindak pidana umum;
  - d. Dugaan adanya tindak korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN);
  - e. Permasalahan yang berpotensi menimbulkan kerawanan sosial dan lingkungan;

- f. Penyimpangan yang menimbulkan kerugian negara di lingkungan Departemen.
- (3) Kerahasiaan masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan f dijaga sesuai dengan peraturan perundangan.

### **BAB III PENANGANAN MASUKAN DARI MASYARAKAT**

#### **Pasal 4**

- (1) Masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a disampaikan kepada Pejabat Eselon I terkait.
- (2) Masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b sampai dengan f disampaikan kepada Menteri dan/atau Inspektur Jenderal.
- (3) Pejabat Eselon I yang menerima masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b sampai dengan f, wajib meneruskan masukan dimaksud kepada Inspektur Jenderal paling lama 1 (satu) minggu sejak diterima.
- (4) Masukan dari masyarakat yang berkaitan dengan BUMN diproses atas perintah Menteri.

#### **Pasal 5**

- (1) Masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) ditangani oleh Satminkal yang bersangkutan sebagai salah satu langkah pengawasan melekat sesuai peraturan perundangan.
- (2) Hasil pengawasan melekat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada Sekretaris Jenderal dan Inspektur Jenderal.

#### **Pasal 6**

- (1) Masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b sampai dengan f yang ditujukan kepada Menteri dan/atau Inspektur Jenderal, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), atau dari Satminkal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) ditangani oleh Inspektorat Jenderal dengan melakukan penelitian awal.
- (2) Tata cara penelitian awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Inspektur Jenderal.

#### **Pasal 7**

- (1) Hasil penelitian awal terhadap masukan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 yang tidak memenuhi ketentuan dalam Pasal 3 ayat (1) dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

- (2) Hasil penelitian awal terhadap masukan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 yang tidak terdapat indikasi penyimpangan dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b sampai dengan f, diproses sebagai berikut:
- a. berkas masukan diteruskan kepada Satminkal terkait untuk ditangani sesuai ketentuan dalam Pasal 5;
  - b. berkas masukan digunakan sebagai bahan dalam rangka pelaksanaan tugas pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Jenderal sesuai peraturan perundangan;
  - c. hasil pemeriksaan rutin sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan kepada Satminkal terkait dengan tembusan kepada Menteri.

#### **Pasal 8**

- (1) Hasil penelitian awal terhadap masukan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 yang terdapat indikasi penyimpangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b sampai dengan f, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan khusus sesuai peraturan perundangan.
- (2) Pimpinan instansi dan/atau unit kerja wajib memenuhi pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada Sekretaris Jenderal.
- (4) Menteri menetapkan tindak lanjut atas laporan hasil pemeriksaan khusus paling lama 1 (satu) bulan sejak laporan termaksud disampaikan oleh Inspektur Jenderal.

#### **Pasal 9**

Dalam hal masukan dari masyarakat sedang ditangani oleh instansi pemeriksa lain yang berwenang, maka:

- a. untuk kasus yang sedang ditangani oleh Kejaksaan dan/atau Kepolisian, tidak perlu dilakukan pemeriksaan oleh Inspektorat Jenderal;
- b. untuk kasus yang sedang ditangani oleh BPK-RI, KPK, dan/atau BPKP, pemeriksaan diatur sesuai dengan peraturan perundangan.

#### **Pasal 10**

Penanganan masukan dari masyarakat harus diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan sejak masukan diterima sampai dengan penetapan tindak lanjut oleh Menteri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (4), kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

### **BAB IV TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN KHUSUS**

#### **Pasal 11**

- (1) Tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (4) mencakup:
- a. Sanksi administrasi dan/atau hukuman disiplin;

- b. Tuntutan perbendaharaan (TP) dan tuntutan ganti rugi (TGR) berupa penyetoran kembali ke Kas Negara.
  - c. Penyerahan perkara kepada instansi yang berwenang.
- (2) Pelaksanaan tindak lanjut hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
- a. huruf a dilakukan sesuai dengan peraturan perundangan;
  - b. huruf b dilakukan oleh Satminkal terkait setelah ditetapkan oleh Menteri atau instansi yang berwenang berdasarkan peraturan perundangan;
  - c. huruf c yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana umum diserahkan kepada Kepolisian, yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi diserahkan kepada Kejaksaan dan/atau KPK oleh Menteri.
- (3) Pengenaan sanksi administrasi dan perdata tidak menghapuskan pidananya berdasarkan peraturan perundangan.
- (4) Pimpinan instansi dan/atau unit kerja wajib menindaklanjuti hasil pemeriksaan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Informasi pelaksanaan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada Inspektur Jenderal.

## **BAB V**

### **PENATAUSAHAAN DAN PELAPORAN**

#### **Pasal 12**

- (1) Masukan dari masyarakat dikelompokkan berdasarkan jenis masalah sebagaimana Lampiran 1.
- (2) Satminkal mengadministrasikan, memantau, dan melaporkan penanganan masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) kepada Inspektur Jenderal setiap triwulan dengan tembusan kepada Sekretaris Jenderal.
- (3) Inspektorat Jenderal mengadministrasikan, memantau, dan melaporkan penanganan masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 kepada Menteri setiap triwulan.
- (4) Inspektur Jenderal atas nama Menteri melaporkan penanganan masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- (5) Format laporan masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan (4) adalah sesuai dengan Lampiran 2.
- (6) Administrasi penanganan masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) ditangani oleh Sekretaris Itjen/Ditjen/Badan dan Kepala Biro Hukum.

## **BAB VI PERLINDUNGAN TERHADAP MASYARAKAT**

### **Pasal 13**

Masyarakat yang menyampaikan masukan kepada Departemen mendapat perlindungan sesuai dengan peraturan perundangan.

## **BAB VII LAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

### **Pasal 14**

- (1) Situs Saran Pengaduan PU-net sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b dapat diakses pada situs Departemen.
- (2) Tindak lanjut atas masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat diakses pada situs Departemen.
- (3) Situs Departemen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) adalah <http://www.pu.go.id>.
- (4) Situs Tindak Lanjut atas masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh Inspektorat Jenderal.
- (5) Kedalaman informasi situs Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan Lampiran 3.

## **BAB VIII PENGEMBALIAN NAMA BAIK**

### **Pasal 15**

Apabila masukan dari masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf c dan d yang menyangkut pejabat atau pegawai di lingkungan Departemen tidak terbukti berdasarkan keputusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap, pejabat yang berwenang wajib merehabilitasi nama baik yang bersangkutan.

## **BAB IX PENGHARGAAN**

### **Pasal 16**

- (1) Masyarakat yang telah memberikan masukan yang konstruktif dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di lingkungan Departemen dapat diberi penghargaan dari Menteri sesuai dengan peraturan perundangan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disiapkan oleh Inspektorat Jenderal.

## **BAB X SANKSI**

### **Pasal 17**

Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3), Pasal 4 ayat (3) dan (4), Pasal 8 ayat (2), Pasal 10, Pasal 11 ayat (4), dan Pasal 15 dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan.

## **BAB XI KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 18**

- (1) Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri ini, Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 225/KPTS/M/2004 tanggal 13 April 2004 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (2) Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J a k a r t a  
Pada tanggal : 20 Juli 2005

MENTERI PEKERJAAN UMUM,

ttd

**DJOKO KIRMANTO**

**PENGELOMPOKAN BERDASARKAN JENIS MASALAH**

(Sesuai KepMenPAN No. Kep/118/M.PAN/8/2004)

No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
<b>01</b>	<b>Penyalahgunaan wewenang meliputi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan dana tidak sesuai anggaran</li> <li>• Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat</li> <li>• Pemaksaan kehendak</li> <li>• Tindakan sewenang - wenang</li> <li>• Salah urus</li> <li>• Penggunaan fasilitas/barang milik negara</li> </ul>	<b>0100</b> 0101 0102 0103 0104 0105 0106
<b>02</b>	<b>Pelayanan masyarakat meliputi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagihan kepada pemerintah</li> <li>• Usulan pembangunan proyek</li> <li>• Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri</li> <li>• Pengurusan perijinan</li> <li>• Pelayanan pembayaran gaji/pensiun</li> <li>• Pelayanan informasi</li> <li>• Pelayanan perpajakan</li> <li>• Pelayanan koperasi</li> <li>• Pelayanan transportasi</li> <li>• Pelayanan transmigrasi</li> <li>• Pelayanan pendidikan</li> <li>• Pelayanan kesehatan</li> <li>• Pelayanan sosial/fasum</li> <li>• Pelayanan pengurusan surat tanah</li> <li>• Pelayanan perbankan/asuransi</li> <li>• Pelayanan kelistrikan</li> <li>• Pelayanan telekomunikasi</li> <li>• Pelayanan pos</li> <li>• Pelayanan air minum</li> <li>• Pelayanan polri</li> </ul>	<b>0200</b> 0201 0202 0203 0204 0205 0206 0207 0208 0209 0210 0211 0212 0213 0214 0215 0216 0217 0218 0219 0220
<b>03</b>	<b>Korupsi/pungli, meliputi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggelapan, atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara</li> <li>• Pemalsuan atau pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah</li> <li>• Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/bangunan</li> <li>• Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke kas Negara</li> <li>• Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek</li> <li>• Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan koperasi</li> <li>• Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara, koperasi dan masyarakat</li> <li>• Pemotongan anggaran, dana BUMN, dana bantuan, dana swadaya masyarakat dan kredit bank</li> <li>• Penyalahgunaan anggaran/dana/asset koperasi</li> <li>• Manipulasi perpajakan, retribusi, rekening, uang konsinyasi</li> <li>• Penyimpangan Keputusan Presiden tentang pelelangan</li> <li>• Penyelundupan pajak, pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak setor</li> </ul>	<b>0300</b> 0301 0302 0303 0304 0305 0306 0307 0308 0309 0310 0311 0312

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat merugikan masyarakat/konsumen.</li> <li>• Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku</li> <li>• Pungutan tambahan dalam rangka pemberian pelayanan masyarakat yang memberatkan masyarakat</li> <li>• Pungutan dalam bentuk pemotongan gaji, rapel gaji yang mengurangi hak dan memberatkan masyarakat</li> <li>• Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang dapat berbentuk suap untuk keperluan pengangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan</li> <li>• Uang pelicin yang dapat berupa uang sogok atau suap pada pejabat/petugas untuk memperoleh sesuatu (kredit bank atau memenangkan tender)</li> </ul>	0313 0314 0315 0316 0317 0318
<b>04</b>	<p><b>Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepangkatan</li> <li>• Jabatan/mutasi</li> <li>• Gaji/rapel gaji</li> <li>• Pensiun/tunjangan</li> <li>• Kesejahteraan pegawai</li> <li>• SK Pegawai</li> <li>• Pemalsuan berkas pegawai</li> <li>• Pelanggaran PP 10/1983 jo PP 45/90</li> <li>• Disiplin pegawai negeri (PP 30/1980)</li> <li>• Hubungan kerja pegawai (PHK)</li> <li>• Penerimaan pegawai baru</li> <li>• Tanda jasa dan sejenisnya</li> <li>• Ketidakjelasan pekerjaan/non job</li> <li>• Ketenagakerjaan</li> <li>• Jabatan/kesempatan kerja</li> <li>• Masa kerja</li> <li>• Norma kerja dan persyaratan kerja</li> </ul>	<b>0400</b> 0401 0402 0403 0404 0405 0406 0407 0408 0409 0410 0411 0412 0413 0414 0415 0116 0417
<b>05</b>	<p><b>Pertanahan/perumahan meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganti rugi tanah/tanaman</li> <li>• Hak atas tanah</li> <li>• Manipulasi tanah</li> <li>• Peruntukan tanah/tata ruang</li> <li>• Sertifikat tanah</li> <li>• Pembebasan tanah</li> <li>• Tanah warisan</li> <li>• Penggalan tanah/penebangan pohon</li> <li>• Tanah yang dijadikan agunan kredit</li> <li>• Pembongkaran rumah</li> <li>• Pemilikan rumah</li> <li>• Hak penghunian rumah</li> <li>• Ganti rugi rumah</li> <li>• Ijin bangunan</li> <li>• Sewa menyewa rumah</li> <li>• Peruntukan rumah</li> </ul>	<b>0500</b> 0501 0502 0503 0504 0505 0506 0507 0508 0509 0510 0511 0512 0513 0514 0515 0516
<b>06</b>	<p><b>Hukum/peradilan dan HAM, meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persengketaan</li> <li>• Pelanggaran hukum</li> <li>• Pencurian/penadahan</li> <li>• Pemalsuan</li> <li>• Penipuan</li> <li>• Penggelapan</li> </ul>	<b>0600</b> 0601 0602 0603 0604 0605 0607

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai</li> <li>• Grasi, amnesti, rehabilitasi</li> <li>• Peninjauan kembali</li> <li>• Kasasi</li> <li>• Banding</li> <li>• Eksekusi</li> <li>• Barang bukti/lelang</li> <li>• Proses Peradilan (lama/lamban, tidak adil)</li> <li>• Tidak tahu adanya keputusan peradilan</li> <li>• Penyampaian salinan Putusan/Memory</li> <li>• Penyidikan</li> <li>• Pelanggaran HAM</li> </ul>	<p>0608</p> <p>0609</p> <p>0610</p> <p>0611</p> <p>0612</p> <p>0613</p> <p>0614</p> <p>0615</p> <p>0616</p> <p>0617</p> <p>0618</p> <p>0619</p>
<b>07</b>	<p><b>Kewaspadaan nasional meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih diri/lingkungan</li> <li>• Sara</li> <li>• Gangguan kamtibmas</li> <li>• Penyelundupan/perdagangan gelap</li> <li>• Perjudian/pelacuran</li> <li>• Uang palsu</li> <li>• Narkoba</li> <li>• Kenakalan remaja</li> </ul>	<p><b>0700</b></p> <p>0701</p> <p>0702</p> <p>0703</p> <p>0704</p> <p>0705</p> <p>0706</p> <p>0707</p> <p>0708</p>
<b>08</b>	<p><b>Tatalaksana/birokrasi, meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaturan perdagangan/tata niaga jeruk, cengkeh, minyak</li> <li>• Pengaturan Tebu Rakyat Intensifikasi (TRI)</li> <li>• Prosedur dan persyaratan pemilihan Kades</li> <li>• Penentuan tarif, harga dan sumbangan</li> <li>• Pengaturan angkutan darat, laut dan udara</li> <li>• Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha</li> <li>• Prosedur dan persyaratan keimigrasian</li> <li>• Pengalihan/pengembangan status wilayah</li> <li>• Prosedur pencarian uang perjalanan/lumpsum pindah kerja</li> <li>• Penentuan kepanitiaan</li> <li>• Pengaturan perijinan TKI</li> <li>• Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri</li> </ul>	<p><b>0800</b></p> <p>0801</p> <p>0802</p> <p>0803</p> <p>0804</p> <p>0805</p> <p>0806</p> <p>0807</p> <p>0808</p> <p>0809</p> <p>0810</p> <p>0811</p> <p>0812</p>
<b>09</b>	<p><b>Lingkungan hidup meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengrusakan tanah/lingkungan</li> <li>• Pencemaran udara dan air</li> <li>• Kebisingan</li> <li>• Perlindungan satwa/hewan langka</li> <li>• Perlindungan tanaman</li> </ul>	<p><b>0900</b></p> <p>0901</p> <p>0902</p> <p>0903</p> <p>0904</p> <p>0905</p>
<b>10</b>	<p><b>Lain – lain, meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan bantuan, sumbangan</li> <li>• Penyampaian usul/sumbang saran</li> <li>• Permohonan pekerjaan yang sebelumnya belum pernah mengabdikan diri disuatu instansi (tenaga honorer)</li> <li>• Surat – surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya</li> </ul>	<p><b>1000</b></p> <p>1001</p> <p>1002</p> <p>1003</p> <p>1004</p>

LAPORAN TRIWULAN : ..... TAHUN .....  
 TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Satminkal: .....

No urut	NO. & TGL SURAT AGENDA	PELAPOR a. TERLAPOR b.	SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT	STATUS PENYELESAIAN TINDAK LANJUT		PENYELESAIAN				KETERANGAN	
				DALAM PROSES	SELESAI		PP 30/80	TP/TGR	PIDANA		LAIN - LAIN
					BENAR	TDK BENAR					

**Perkembangan Penanganan Masukan dari Masyarakat:**

- Jumlah Masukan dari Masyarakat yang Diterima Triwulan ini : kasus
- Jumlah Masukan dari Masyarakat yang Selesai Triwulan ini : kasus
- Jumlah Kasus sampai dengan triwulan lalu : kasus
  - Dalam proses : kasus
  - Selesai : kasus
- Jumlah Kasus sampai dengan triwulan ini : kasus
  - Dalam proses : kasus
  - Selesai : kasus

.....  
 Pejabat Yang Melaporkan

.....  
 Jabatan : .....

**LAPORAN TRIWULAN : ..... TAHUN .....**  
**TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENANGANAN MASUKAN DARI MASYARAKAT**

Satminkal: .....

No urut	NO. & TGL SURAT AGENDA	PELAPOR	SUBSTANSI MASUKAN DARI MASYARAKAT	STATUS PENYELESAIAN TINDAK LANJUT			PENYELESAIAN				KETERANGAN
				DALAM PROSES	SELESAI		PP 30/80	TP/TGR	PIDANA	LAIN - LAIN	
					BENAR	TDK BENAR					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

**Perkembangan Penanganan Masukan dari Masyarakat:**

1. Jumlah Masukan dari Masyarakat yang Diterima Triwulan ini : kasus
2. Jumlah Masukan dari Masyarakat yang Selesai Triwulan ini : kasus
3. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan lalu : kasus
  - a. Dalam proses : kasus
  - b. Selesai : kasus
4. Jumlah Kasus sampai dengan triwulan ini : kasus
  - a. Dalam proses : kasus
  - b. Selesai : kasus

.....

Pejabat Yang Melaporkan

.....

Jabatan : .....