



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 342 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Ketenagakerjaan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu mengatur pengelolaan pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan;
- b. bahwa Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 371 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran di Kementerian Ketenagakerjaan sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan hukum, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851); Peraturan Presiden Nomor 164 Tahun 2024 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 360);
2. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 814);
3. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pengendalian Gratifikasi Bagi Pegawai dan Penyelenggara Negara di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1234);

4. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Budaya Kerja dan Kode Etik Aparatur Sipil Negara di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62);
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 8 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 818);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1035);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 20 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1038);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 319);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN.

KESATU : Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut Pedoman Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Jenis pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:
a. pengaduan berkadar pengawasan; dan
b. pengaduan tidak berkadar pengawasan.

KETIGA : Pedoman Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan bagi pengelola pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan.

KEEMPAT : Pedoman Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan oleh pengelola pengaduan yang ditetapkan oleh Menteri.

KELIMA : Ketentuan lebih lanjut pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan ditetapkan oleh Inspektur Jenderal.

KEENAM : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 371 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran di Kementerian Ketenagakerjaan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 September 2025

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

YASSIERLI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 342 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai instansi yang memiliki mandat besar dalam urusan ketenagakerjaan, Kementerian Ketenagakerjaan dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel. Dalam konteks ini, pengaduan masyarakat menjadi instrumen strategis yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian keluhan, aspirasi, dan laporan, tetapi juga sebagai masukan penting bagi perbaikan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan ketenagakerjaan.

Melalui sistem SIAPkerja yang telah berintegrasi dengan SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) dan *whistleblowing system*, Kementerian Ketenagakerjaan telah membangun mekanisme terpadu dalam menampung, menindaklanjuti, dan menyelesaikan berbagai pengaduan yang disampaikan masyarakat, pekerja/buruh, dan pemangku kepentingan terkait. Pedoman Pengaduan ini mengatur tata cara pengelolaan pengaduan melalui suatu kanal yang menghubungkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pengelolaan pengaduan yang lebih tertata kelolanya diharapkan akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan ketenagakerjaan di Kementerian Ketenagakerjaan.

Dengan adanya pengelolaan pengaduan yang efektif, Kementerian Ketenagakerjaan tidak hanya mampu merespons permasalahan secara cepat dan tepat, tetapi juga dapat menjadikannya sebagai sumber data strategis dalam perumusan kebijakan. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang menekankan pada pelayanan publik berkualitas, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. Pengertian

Dalam Pedoman Pengaduan ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
2. Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja di Kementerian dan menerima gaji atau upah dari Kementerian Ketenagakerjaan.

3. Petugas Pelayanan Pengaduan adalah Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan yang diberi tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Pengelolaan Pengaduan.
4. Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah Inspektorat Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan.
5. Audit dengan Tujuan Tertentu yang selanjutnya disebut ADTT adalah audit yang ditujukan untuk meyakini kesesuaian pelaksanaan kegiatan, program, atau hasil lain yang tidak termasuk dalam kategori audit kinerja.
6. Pelapor adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan.
7. Terlapor adalah Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan yang diduga melakukan pelanggaran kode etik dan budaya kerja.
8. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan.
9. Kementerian Ketenagakerjaan adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan.
10. Sistem Informasi dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut SIAPkerja adalah ekosistem digital ketenagakerjaan yang merupakan transformasi dari sistem informasi ketenagakerjaan yang mengintegrasikan seluruh layanan bidang ketenagakerjaan secara nasional.
11. Hari adalah hari kerja.

C. Tujuan

Tujuan Pedoman Pengaduan ini, meliputi:

1. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
2. meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. meningkatkan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik;
4. mendukung sistem pengawasan internal;
5. meningkatkan kesadaran Pelapor untuk melaporkan terjadinya pelanggaran kode etik dan budaya kerja;
6. memberikan perlindungan kepada Pelapor dalam menyampaikan Pengaduan;
7. memberikan perlindungan kepada pengelola Pengaduan dalam penanganan Pengaduan; dan
8. mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang berintegritas, profesional, dan akuntabel dengan penerapan kode etik dan budaya kerja di Kementerian.

D. Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengaduan ini, meliputi:

1. jenis Pengaduan, cara Pengaduan, dan syarat Pengaduan;
2. hak dan kewajiban;
3. pengelola Pengaduan;
4. mekanisme penanganan Pengaduan;
5. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan;
6. *reward dan punishment*; dan
7. pendanaan.

BAB II

JENIS PENGADUAN, CARA PENGADUAN, DAN INFORMASI PENGADUAN

A. Jenis Pengaduan

1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, meliputi:
 - a. keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik;
 - b. kritik yang konstruktif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. saran perbaikan kebijakan pelayanan publik.
2. Pengaduan berkadar pengawasan, meliputi:
 - a. penyalahgunaan wewenang jabatan;
 - b. pelanggaran administratif;
 - c. korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
 - d. pelanggaran disiplin Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan.

B. Cara Pengaduan

1. Pengaduan secara luring dilakukan dengan surat tertulis, datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan, atau datang langsung ke unit pelayanan pengaduan.
2. Pengaduan secara daring dilakukan melalui:
 - a. SIAPkerja yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! dan *whistleblowing system*; dan/atau
 - b. surat elektronik.

C. Informasi Pengaduan

Informasi Pengaduan paling sedikit memuat:

1. Identitas Pelapor:
 - a. nama;
 - b. unit kerja/satuan kerja/organisasi/perusahaan/alamat rumah; dan
 - c. nomor telepon/ponsel atau alamat email.
2. Identitas Terlapor
 - a. Terlapor; dan
 - b. unit kerja.
3. Data terkait substansi Pengaduan, meliputi:
 - a. subjek dan objek Pengaduan; dan
 - b. isi Pengaduan secara detail.

BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

A. Pelapor

1. Pelapor mempunyai hak:
 - a. menerima tanda terima Pengaduan;
 - b. jaminan perlindungan kerahasiaan identitas;
 - c. mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - d. mendapatkan informasi terkait tahapan Pengaduan atau tindak lanjut Pengaduan;
 - e. memperoleh jaminan atas kedudukan dalam jabatan dan hak kepegawaian apabila Pelapor berstatus Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan;
 - f. memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan; dan
 - g. mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelapor mempunyai kewajiban:
 - a. melengkapi informasi terkait Pengaduan;
 - b. menyampaikan Pengaduan secara jujur dan benar;
 - c. melengkapi bukti pendukung yang diperlukan dengan baik dan benar, meliputi:
 - 1) data dan/atau dokumen;
 - 2) gambar atau foto;
 - 3) rekaman; dan/atau
 - 4) bukti lainnya yang sah;
 - d. menjaga kerahasiaan jika substansi Pengaduan bersifat rahasia atau mengandung informasi sensitif;
 - e. bersikap kooperatif dengan Petugas Pelayanan Pengaduan terkait tindak lanjut Pengaduan; dan
 - f. beritikad baik dan tidak menyalahgunakan hak pelaporan.

B. Terlapor

1. Terlapor mempunyai hak:
 - a. mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - b. menyampaikan bukti dan/atau saksi terkait Pengaduan;
 - c. mendapatkan perlindungan yang didasarkan pada asas praduga tidak bersalah; dan
 - d. mendapatkan pemulihan nama baik jika terbukti tidak melakukan pelanggaran atau surat keterangan yang menyatakan bahwa Pengaduan atas dirinya tidak terbukti.
2. Terlapor mempunyai kewajiban:
 - a. memberikan klarifikasi atau jawaban terhadap Pengaduan;
 - b. bersikap kooperatif dalam proses pemeriksaan/investigasi;
 - c. menjaga sikap dan tidak menghalangi proses pemeriksaan; dan
 - d. melaksanakan hasil rekomendasi tim ADTT.

C. Pengelola Pengaduan

1. Pengelola Pengaduan mempunyai hak:
 - a. meminta informasi dan klarifikasi dari pihak terkait;
 - b. menolak Pengaduan yang tidak memenuhi syarat;
 - c. mendapat perlindungan hukum dalam menjalankan tugas;
 - d. mengakses bukti dan dokumen yang dibutuhkan;

- e. meneruskan Pengaduan ke APIP atau instansi lain; dan
 - f. mengusulkan rekomendasi perbaikan tata kelola Pengaduan.
2. Pengelola Pengaduan mempunyai kewajiban:
- a. memberikan tanda terima Pengaduan yang masuk secara lengkap dan sistematis, baik yang disampaikan melalui luring maupun daring;
 - b. mengelola seluruh Pengaduan yang masuk, baik secara daring maupun luring;
 - c. menilai kelengkapan, kebenaran, dan relevansi informasi yang disampaikan oleh Pelapor;
 - d. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi terkait Pengaduan;
 - e. melakukan koordinasi antar-pengelola Pengaduan dalam penyelesaian tindak lanjut Pengaduan secara adil dan profesional;
 - f. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai tugas dan fungsi masing-masing;
 - g. memberikan informasi perkembangan penanganan Pengaduan;
 - h. membuat laporan hasil penanganan Pengaduan;
 - i. menjaga integritas dan netralitas;
 - j. memberikan layanan yang ramah, transparan, dan tidak diskriminatif; dan
 - k. menerbitkan surat keterangan pemulihan nama baik atau surat keterangan Pengaduan dalam hal Terlapor dinyatakan tidak terbukti.

BAB IV PENGELOLA PENGADUAN

- A. Pengelola Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan, terdiri atas:
1. Pembina, yaitu Menteri.
Pembina bertugas membina organisasi pengelola Pengaduan.
 2. Pengarah, yaitu sekretaris jenderal.
Pengarah bertugas:
 - a. memberikan arahan terkait pengelolaan Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan;
 - b. membangun dan menjamin terlaksananya komitmen pejabat pimpinan tinggi madya untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan; dan
 - c. mengevaluasi dan melaporkan hasil pengelolaan Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan kepada Pembina.
 3. Penanggung Jawab, yaitu pejabat pimpinan tinggi madya.
Penanggung Jawab bertugas:
 1. memimpin, mengawasi, dan mengevaluasi pengelolaan Pengaduan di tingkat unit kerja Eselon I;
 2. melaporkan hasil kerja pengelolaan Pengaduan di tingkat Eselon I kepada Pengarah cq. Pejabat Pengelola Pengaduan; dan
 3. menyusun Standar Operasional Prosedur pengelolaan Pengaduan tidak berkadar pengawasan. Sedangkan, Standar Operasional Prosedur pengelolaan Pengaduan berkadar pengawasan disusun oleh Inspektur Jenderal.
 4. Pejabat Pengelola Pengaduan, yaitu Kepala Biro Hubungan Masyarakat.
Pejabat Pengelola Pengaduan bertugas:
 - a. melakukan sosialisasi layanan Pengaduan di Kementerian kepada masyarakat;
 - b. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung terkait pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di Kementerian;
 - c. menjalankan fungsi sebagai admin layanan Pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!;
 - d. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
 - e. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung sesuai dengan Pengaduan yang diterima;
 - f. memberikan tanggapan awal berdasarkan *Frequently Asked Question (FAQ)*;
 - g. melakukan pemantauan kinerja Petugas Pelayanan Pengaduan di Kementerian;
 - h. melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan Pengaduan di Kementerian; dan
 - i. membuat laporan kepada Pengarah mengenai hasil layanan Pengaduan di Kementerian.
 5. Pejabat Penghubung, yaitu sekretaris direktorat jenderal/inspektorat jenderal/badan.
Pejabat Penghubung bertugas:
 - a. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;

- b. melakukan koordinasi dengan Pejabat Pelaksana untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
 - c. menyusun *Frequently Asked Question (FAQ)* substansi Pengaduan dari seluruh unit kerja Eselon II;
 - d. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *Frequently Asked Question (FAQ)*; dan
 - e. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
 - f. memantau dan mengevaluasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan yang telah dikoordinasikan dengan Pejabat Pelaksana.
6. Pejabat Pelaksana adalah kepala biro/ pusat/ direktur/ inspektur/ kepala balai besar/ kepala balai.
- Pejabat Pelaksana bertugas:
- a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
 - b. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan
 - c. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang telah dilakukan dalam menyelesaikan Pengaduan.

BAB V MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

- A. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di Kementerian terdiri atas:
1. Penerimaan
 - a. Petugas Pelayanan Pengaduan pada Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan atau petugas Unit Pengelola Pengaduan menerima, mencatat, dan menolak Pengaduan.
 - b. Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan *input* Pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR!.
 2. Verifikasi
 - a. Pengaduan yang diterima selanjutnya dilakukan verifikasi oleh Petugas Pelayanan Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan.
 - b. Verifikasi oleh Petugas Pelayanan Pengaduan merupakan proses memeriksa dan memastikan kebenaran, keabsahan, dan keakuratan informasi terkait Pengaduan.
 - c. Verifikasi meliputi:
 - 1) memeriksa dan memastikan data Pelapor dan Terlapor;
 - 2) memeriksa dan memastikan substansi Pengaduan;
 - 3) melakukan identifikasikan subjek dan objek Pengaduan; dan
 - 4) memeriksa kesesuaian kewenangan substansi Pengaduan.
 - d. Setelah dilakukan verifikasi, Petugas Pelayanan Pengaduan menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi Pengaduan.
 - e. Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sudah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan berupa:
 - 1) formulir tanda terima untuk Pengaduan secara langsung; dan/atau
 - 2) kode *tracking* Pengaduan SP4N-LAPOR! untuk Pengaduan secara tidak langsung.
 - f. Dalam hal Pengaduan yang disampaikan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi, Petugas Pelayanan Pengaduan menginformasikan kepada Pelapor untuk melengkapi informasi Pengaduan paling lama 3 (tiga) Hari.
 - g. Dalam hal Pelapor tidak dapat melengkapi informasi terkait Pengaduan sesuai waktu yang ditentukan, Petugas Pelayanan Pengaduan akan mengarsipkan Pengaduan dan Pengaduan dinyatakan ditolak.
 - h. Penolakan Pengaduan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan dilakukan juga dalam hal Pelapor tidak memenuhi syarat Pengaduan yaitu informasi terkait Pengaduan tidak diisi secara lengkap dan benar.
 - i. Dalam hal Pengaduan yang ditolak, Petugas Pelayanan Pengaduan wajib memberitahukan alasan penolakan Pengaduan.
 3. Tanggapan Awal
 - a. Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diberikan tanggapan awal berdasarkan *Frequently Asked Question (FAQ)*.

- b. Dalam hal substansi Pengaduan tidak dimuat dalam *Frequently Asked Question (FAQ)*, Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan kepada Pejabat Penghubung.
4. Distribusi
- a. Pengaduan berkadar pengawasan dikelola oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan.
 - b. Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan distribusi Pengaduan sesuai jenis Pengaduan.
 - c. Dalam hal Pengaduan tidak berkadar pengawasan, distribusi Pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja Eselon I terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
 - d. Dalam hal Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang diterima oleh Pejabat Penghubung bukan merupakan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat mengembalikan Pengaduan tersebut kepada Petugas Pelayanan Pengaduan.
 - e. Dalam hal Pengaduan berkadar pengawasan, distribusi Pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.
5. Tindak Lanjut
- a. Tindak lanjut Pengaduan dilakukan berdasarkan:
 - 1) Tindak Lanjut Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan
 - a) Tindak lanjut Pengaduan tidak berkadar pengawasan dilakukan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana pada unit kerja Eselon I di Kementerian Ketenagakerjaan sesuai dengan kewenangannya.
 - b) Pejabat Penghubung yang telah menerima distribusi Pengaduan tidak berkadar pengawasan, menindaklanjuti Pengaduan dengan melakukan penelaahan terhadap substansi Pengaduan, koordinasi, dan konsolidasi dengan Pejabat Pelaksana untuk penyusunan tanggapan Pengaduan.
 - c) Batas waktu penyampaian tanggapan Pengaduan disampaikan paling lama 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
 - d) Pejabat Penghubung dan/atau Pejabat Pelaksana setelah menindaklanjuti dalam bentuk surat dan/atau melalui SP4N-LAPOR!, selanjutnya melakukan pemantauan dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan.
 - 2) Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan
 - a) Terlapor atas Pengaduan Berkadar Pengawasan merupakan Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan.
 - b) Dalam hal Terlapor tidak berstatus Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan, tindak lanjut Pengaduan dilakukan oleh penanggung jawab pegawai bersangkutan.
 - c) Inspektur Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan selaku unit kerja APIP, membentuk dan menetapkan tim pengelola Pengaduan untuk menindaklanjuti Pengaduan berkadar pengawasan.

- d) Tindak lanjut Pengaduan tersebut dilakukan oleh tim pengelola Pengaduan sesuai dengan kewenangan.
- e) Tindak lanjut Pengaduan berkadar pengawasan dapat melibatkan unit kerja Kementerian Ketenagakerjaan, kementerian teknis/terkait, lembaga pemerintah non-kementerian.
- f) Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan meliputi:
 - (1) administrasi Pengaduan yang disampaikan;
 - (2) verifikasi substansi Pengaduan;
 - (3) penelaahan terhadap hasil verifikasi substansi Pengaduan, memuat:
 - (a) nama dan alamat Pelapor;
 - (b) nama, jabatan, dan alamat lengkap Terlapor;
 - (c) perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (d) keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran; dan
 - (e) hasil penelaahan berupa kesimpulan dan saran atas Pengaduan, untuk merekomendasikan bahwa Pengaduan terindikasi pelanggaran atau tidak terindikasi pelanggaran serta jenis pengenaan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (4) pelaporan terkait perkembangan penanganan Pengaduan kepada Inspektur Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan cq. Pejabat Penghubung dan Pejabat Pengelola Pengaduan.
- g) Batas waktu penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan disampaikan paling lama 60 (enam puluh) Hari sejak Pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung.
- h) Penyampaian informasi status tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud di atas disampaikan dalam bentuk surat dan/atau melalui *whistleblowing system*.

BAB VI PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN

A. Pemantauan dan Evaluasi

Pejabat Pengelola Pengaduan di Kementerian melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan Pengaduan sebagai berikut:

1. penyelesaian Pengaduan pada unit kerja Eselon I; dan
2. penyelesaian Pengaduan pada unit kerja Eselon II.

Pemantauan dan evaluasi dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi secara berkala paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan sekali. Hasil rapat koordinasi dilaporkan kepada Pengarah dan masing-masing Penanggung Jawab melalui surat hasil pemantauan dan evaluasi, yang isinya meliputi:

1. persentase penyelesaian Pengaduan;
2. rata-rata waktu tindak lanjut Pengaduan; dan
3. kualitas tindak lanjut Pengaduan.

B. Pelaporan

Pejabat Pengelola Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan melaporkan hasil pengelolaan Pengaduan kepada Pembina melalui Pengarah.

Pelaporan dilakukan 1 (satu) kali pada tahun berjalan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan, paling sedikit memuat:

1. rekapitulasi Pengaduan, memuat materi dan kategori Pengaduan;
2. kinerja layanan berdasarkan hasil rapat koordinasi dalam rangka pemantauan dan evaluasi; dan
3. rencana kegiatan dan perbaikan pengelolaan Pengaduan tahun anggaran ke depan.

Selain pelaporan hasil pengelolaan Pengaduan kepada Pembina, Laporan hasil pengelolaan Pengaduan disampaikan kerja kementerian/lembaga terkait dan pihak-pihak lain sesuai dengan kebutuhan.

Pelaporan hasil pengelolaan Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan digunakan untuk:

1. Transparansi dan Akuntabilitas
 - a. menunjukkan bahwa setiap Pengaduan masyarakat telah diterima, diproses, dan ditindaklanjuti; dan
 - b. memastikan pelayanan publik ketenagakerjaan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Evaluasi Kinerja
 - a. menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui efektivitas pengelolaan Pengaduan; dan
 - b. mengidentifikasi masalah yang sering muncul sehingga bisa ditangani secara sistematis.
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Ketenagakerjaan
 - a. memberi masukan perbaikan prosedur, pelayanan, maupun kebijakan di bidang ketenagakerjaan; dan
 - b. mengurangi risiko pengulangan masalah yang sama.
4. Meningkatkan Kepercayaan Publik
 - a. memberikan rasa puas kepada masyarakat; dan
 - b. membangun citra positif dan hubungan baik dengan masyarakat dan antar-kementerian/lembaga.

5. Dasar Perencanaan dan Pengambilan Keputusan
 - a. data dari Pengaduan dapat menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan; dan
 - b. pengaduan yang disampaikan menjadi dasar perbaikan sumber daya.

BAB VII REWARD DAN PUNISHMENT

Menteri dapat memberikan *reward* kepada Pelapor dan Petugas Pengelola Pengaduan dalam bentuk piagam atau penghargaan lainnya. *Reward* diberikan atas dasar kecepatan, keakuratan, keterbukaan, dan profesionalisme dalam penanganan Pengaduan.

Sedangkan, *punishment* diberikan atas dasar:

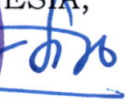
1. hasil pemeriksaan yang menyatakan Terlapor terbukti melakukan pelanggaran; dan/atau
2. putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap (*inkracht*) yang memutuskan bahwa Terlapor telah melakukan tindak kejahatan dan dijatuhi hukuman pidana.

BAB VIII PENDANAAN

Segala biaya yang timbul akibat pengelolaan Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan dibebankan pada anggaran masing-masing unit kerja yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

BAB IX PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Pengaduan ini diharapkan unit pengelola Pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan mampu mengoptimalkan peran dan fungsinya dalam mengelola Pengaduan yang dapat dipertanggungjawabkan, membangun citra positif Kementerian Ketenagakerjaan di masyarakat, dan menciptakan hubungan baik dengan kementerian/lembaga terkait, serta wujud komitmen Kementerian Ketenagakerjaan menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).


MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

YASSIERLI