



**DIREKTORAT JENDERAL  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA**

**PEDOMAN UMUM  
UNIT PENGADUAN MASYARAKAT  
LINGKUP KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

**JAKARTA  
2010**



## **KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA**

### **PEDOMAN UMUM UNIT PENGADUAN MASYARAKAT LINGKUP KEMENTERIAN DALAM NEGERI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa negara mempunyai kewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik merupakan bagian dari upaya mengembangkan kapasitas tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan menciptakan pemerintahan yang bersih (*clean government*). Pilar *good governance* diantaranya adalah mengacu pada proses pengelolaan pemerintah dengan keterlibatan masyarakat di dalamnya, salah satu wujudnya adalah partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan.

Proses pengelolaan pemerintahan yang melibatkan masyarakat di dalamnya sejalan dengan pergeseran paradigma penyelenggaraan pelayanan publik. Paradigma sebelumnya berpandangan bahwa pemerintah adalah "penguasa" dan masyarakat hanya sebagai objek. Sekarang paradigma tersebut telah berubah, yaitu pemerintah sebagai pelayan serta mitra masyarakat dan masyarakat sebagai objek sekaligus sebagai subjek utama dalam pembangunan. Konsekuensi perubahan paradigma ini menuntut pemerintah harus paripurna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk kesiapan menerima pengaduan terhadap adanya indikasi penyimpangan dan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan.

Direktorat Jenderal Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Ditjen PMD) sebagai salah satu komponen Kementerian Dalam Negeri mempunyai misi mengembangkan kemampuan dan kapasitas masyarakat untuk berperan aktif dalam pembangunan, agar secara bertahap masyarakat mampu membangun diri dan lingkungannya secara mandiri. Misi tersebut diwujudkan dalam bentuk aksi nyata berupa program pembangunan dan pelayanan publik pada masyarakat. Pelayanan Publik Ditjen PMD diwujudkan dalam program-program pemberdayaan masyarakat dan pembinaan pemerintahan desa. Sebagai bentuk tanggungjawab untuk ikut mensejahterakan masyarakat, sebagian program Ditjen PMD diorientasikan untuk penanggulangan kemiskinan khususnya untuk masyarakat di perdesaan. Berkaitan dengan hal tersebut, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik terkait dengan tugas pokok dan fungsi Ditjen PMD serta sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, diperlukan layanan pengaduan yang cepat, tanggap dan terkoordinasi, yaitu Unit Pengaduan Masyarakat (UPM).

Keberadaan UPM selaras dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana disebut dalam pasal 36 ayat (1), "*Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan*". Sementara itu, dalam pasal 37 ayat (1), "*Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas*". Undang-undang ini jelas memberikan amanat kepada penyelenggara pelayanan publik atau instansi pemerintah untuk menyediakan sarana pengaduan atau unit pengaduan masyarakat serta mekanisme pengelolaan pengaduan. Untuk itulah, Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat ini diperlukan dalam rangka mengemban amanat undang-undang dan sebagai komitmen Ditjen PMD untuk terus meningkatkan layanan pada masyarakat serta wujud implementasi misi Ditjen PMD dalam rangka mengembangkan kemampuan dan kapasitas masyarakat untuk berperan aktif dalam pembangunan.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tatacara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
7. Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 050/079/PMD tanggal 8 Januari 2010 perihal Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan serta Urusan Bersama Lingkup Kementerian Dalam Negeri Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun Anggaran 2010.

## **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1. Maksud**

Unit Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai unit layanan pengaduan yang tanggap dan terkoordinasi, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik terkait dengan tugas pokok dan fungsi Ditjen PMD dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

### **2. Tujuan**

Unit Pengaduan Masyarakat bertujuan:

- a. Mengembangkan sistem penanganan pengaduan masyarakat agar dapat ditindaklanjuti dengan cepat, tepat dan terkoordinasi;
- b. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang maksimal di lingkungan Ditjen PMD;
- c. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan/kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik oleh Ditjen PMD.

## **D. PENGERTIAN**

1. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau ketidakpuasan atas pelayanan publik atau penyelenggaraan pemerintahan oleh Ditjen PMD di tingkat pusat atau badan pemberdayaan masyarakat dan desa di tingkat provinsi dan kabupaten/kota.
2. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, tindak lanjut, pemantauan dan pengarsipan.

3. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat, baik di pusat maupun daerah.
4. Direktorat Jenderal Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang selanjutnya disebut Ditjen PMD adalah komponen dalam lingkup Kementerian Dalam Negeri yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam bidang pemberdayaan masyarakat dan desa.
5. Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa atau dengan nama lain yang selanjutnya disebut BPMPD adalah lembaga teknis daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam bidang pemberdayaan masyarakat dan desa.

#### **E. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat adalah nilai-nilai yang menjadi pedoman oleh aparatur pemerintah dan pelaksana UPM dalam menangani pengaduan masyarakat. Prinsip-prinsip yang harus menjadi pedoman tersebut adalah:

1. **Obyektif**, penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau kejadian yang sesungguhnya dan menghindari keberpihakan yang tidak berimbang terhadap pihak-pihak yang terlibat;
2. **Rahasia**, penanganan pengaduan harus menjamin kerahasiaan bagi pengadu;
3. **Tanggap dan Efektif**, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara cepat dan tepat;
4. **Transparan**, informasi proses dan hasil penanganan pengaduan yang selengkap-lengkapnyanya harus diberikan kepada pihak-pihak terkait.
5. **Sikap Positif terhadap Pengaduan**, setiap pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif, serta harus ditangani sesuai prosedur dan optimal.

## **BAB II**

### **KEDUDUKAN DAN RUANG LINGKUP**

#### **A. Kedudukan**

Unit Pengaduan Masyarakat adalah unit khusus untuk layanan pengaduan masyarakat, yang berkedudukan di:

##### **1. UPM Ditjen PMD**

UPM Ditjen PMD adalah unit kerja yang mempunyai tugas layanan penanganan pengaduan masyarakat yang berkedudukan di Sekretariat Direktorat Jenderal PMD. Dalam pelaksanaannya dikoordinasikan oleh Bagian Tata Usaha.

##### **2. UPM BPMPD Provinsi**

UPM BPMPD Provinsi adalah unit kerja yang mempunyai tugas layanan penanganan pengaduan masyarakat yang berkedudukan di BPMPD Provinsi. Dalam pelaksanaannya dikoordinasikan oleh bidang atau bagian yang ditunjuk oleh Kepala Badan.

##### **3. UPM BPMPD Kabupaten/Kota**

UPM BPMPD Kabupaten/Kota adalah unit kerja yang mempunyai tugas layanan penanganan pengaduan masyarakat yang berkedudukan di BPMPD Kabupaten/Kota. Dalam pelaksanaannya dikoordinasikan oleh bidang atau bagian yang ditunjuk oleh Kepala Badan.

#### **B. Ruang Lingkup**

UPM pada masing-masing jenjang mempunyai ruang lingkup penanganan pengaduan sebagai berikut:

1. UPM Ditjen PMD melakukan penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan program-program dalam lingkup Ditjen PMD serta mengkoordinasikan unit-unit layanan pengaduan pada program-program di lingkup Ditjen PMD;

2. UPM BPMPD Provinsi melakukan penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan program-program BPMPD Provinsi serta program Dekonsentrasi dari Ditjen PMD;
3. UPM BPMPD Kabupaten/Kota melakukan penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan program-program BPMPD Kabupaten/Kota serta program tugas pembantuan dari Ditjen PMD.

### **C. Mekanisme Kerja UPM Ditjen PMD, UPM BPMPD Provinsi dan UPM BPMD Kab/Kota**

1. UPM Ditjen PMD bertanggung jawab kepada pimpinan Ditjen PMD. UPM BPMPD Provinsi dan Kabupaten/Kota bertanggung jawab kepada pimpinan masing-masing badan.
2. Hubungan UPM Ditjen PMD dengan UPM BPMPD Provinsi dan Kabupaten/Kota adalah hubungan koordinasi dan sinergi.
3. UPM BPMPD Provinsi dan UPM BPMPD Kabupaten/Kota bertanggung jawab bersama dengan UPM Ditjen PMD dalam penanganan pengaduan yang disampaikan kepada UPM Ditjen PMD terhadap pengaduan yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan Dekonsentrasi di Provinsi atau terkait dengan pelaksanaan tugas pembantuan di kabupaten/kota.
4. Pengaduan yang diterima oleh UPM Ditjen PMD yang terkait dengan ruang lingkup kewenangan BPMPD Provinsi disampaikan/diteruskan kepada UPM BPMPD Provinsi, sedangkan pengaduan yang terkait dengan kewenangan BPMPD Kabupaten/Kota disampaikan/diteruskan kepada UPM BPMPD Kabupaten/Kota.
5. Pengaduan yang diterima oleh UPM BPMPD Provinsi atau UPM BPMPD Kabupaten/Kota yang terkait dengan ruang lingkup kewenangan Ditjen PMD disampaikan/diteruskan kepada UPM Ditjen PMD.
6. Pengaduan yang diterima oleh UPM BPMPD Provinsi dan Kabupaten/Kota yang terkait dengan ruang lingkup kewenangnya, dapat meminta dukungan penanganan kepada UPM Ditjen PMD.



## **BAB III**

### **PENANGANAN PENGADUAN**

#### **A. Penerimaan Dan Pencatatan**

1. Penerimaan Pengaduan adalah kegiatan menerima pengaduan dari pengadu yang disampaikan melalui sarana atau media diantaranya sebagai berikut:

##### **a. Pengaduan Langsung**

Pengaduan langsung adalah pengaduan yang langsung disampaikan oleh pengadu secara lisan atau tertulis dengan cara datang ke Sekretariat UPM.

##### **b. Kotak Pengaduan**

Pengaduan melalui kotak pengaduan adalah pengaduan tertulis yang disampaikan melalui kotak pengaduan yang berada di kantor Ditjen PMD.

##### **c. Surat Pos atau Jasa Pengiriman dan Surat Elektronik**

Pengaduan melalui surat pos atau surat melalui jasa pengiriman adalah pengaduan tertulis yang disampaikan kepada UPM Ditjen PMD dengan alamat Jl. Raya Pasar Minggu Km. 19 Pasar Minggu Jakarta Selatan 12510.

Pengaduan melalui surat elektronik (*email*) adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik melalui media internet pada *email addres*: pengaduan\_pmd@yahoo.co.id

##### **d. Telepon, Faximile dan SMS**

Pengaduan melalui telepon adalah pengaduan yang disampaikan secara lisan melalui telepon pada telepon pengaduan UPM Ditjen PMD Nomor 021-7941936.

Pengaduan melalui faximile adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui faximile pengaduan UPM Ditjen PMD Nomor Fax 021-7191936.

Pengaduan melalui *Short Message Service* (SMS) adalah pengaduan yang disampaikan secara tertulis melalui media pesan pendek SMS pada telepon seluler pengaduan UPM Ditjen PMD Nomor: **0813 99 33 6666**

**e. Media Cetak dan Media Massa**

Pengaduan melalui media cetak adalah pengaduan yang disampaikan melalui media cetak terbitan Ditjen PMD, baik berupa majalah, buletin atau terbitan lainnya.

Pengaduan melalui media massa adalah pengaduan yang disampaikan melalui berita atau surat pembaca media masa.

**f. Media Lainnya**

Pengaduan melalui media lainnya adalah pengaduan yang disampaikan melalui selain tersebut di atas, seperti pengaduan yang disampaikan kepada pejabat Ditjen PMD pada acara-acara tertentu atau hasil temuan pada saat monitoring di daerah.

2. Pencatatan pengaduan dilakukan sesuai dengan tertib administrasi tata usaha. Pencatatan pengaduan sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - a. Identitas Pengadu,
  - b. Pokok Permasalahan,
  - c. Keterangan lain.

**B. PENELAAHAN**

Penelaahan pengaduan dilakukan untuk mendapatkan gambaran awal pokok permasalahan yang diadukan. Penelaahan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan uraian permasalahan, berisi duduk persoalan/kasus posisi atau kronologis permasalahan yang diadukan, meliputi: apa masalahnya, siapa pihak-pihak yang terkait, kapan kejadian, di mana kejadian, bagaimana kejadian dan apa latar belakangnya.

2. Menentukan direktorat yang mempunyai tanggung jawab dalam tindak lanjut pengaduan. Direktorat / eselon II dalam lingkup Ditjen PMD adalah:
  - a. Sekretariat Direktorat Jenderal
  - b. Direktorat 1 : Direktorat Pemerintahan Desa dan Kelurahan
  - c. Direktorat 2 : Direktorat Kelembagaan dan Pelatihan Masyarakat
  - d. Direktorat 3 : Direktorat Pemberdayaan Adat dan Sosial Budaya Masyarakat
  - e. Direktorat 4 : Direktorat Usaha Ekonomi Masyarakat
  - f. Direktorat 5 : Direktorat Sumber Daya Alam dan Teknologi Tepat Guna
  
3. Menentukan kategori pengaduan, apakah termasuk:
  - a. **Kategori Administrasi Pemerintahan**, yaitu pengaduan yang disampaikan terkait dengan tugas umum pemerintahan, permasalahan administrasi, tatalaksana pemerintahan/birokrasi dan kepegawaian pada lingkup pemerintahan.
  - b. **Kategori Penyimpangan Dana**, yaitu pengaduan yang disampaikan terkait dengan penyimpangan dana.
  - c. **Kategori Penyalahgunaan Wewenang**, yaitu pengaduan yang disampaikan terkait dengan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur pemerintah atau perangkat desa.
  - d. **Kategori Lain-lain**, yaitu pengaduan yang disampaikan tidak termasuk tiga kategori di atas.
  
4. UPM dapat merumuskan usul, saran atau rekomendasi tindak lanjut penanganan pengaduan untuk mendukung penanganan pengaduan oleh direktorat terkait.

### **C. PENYALURAN**

Pengaduan dan hasil telaah pengaduan disalurkan kepada direktorat terkait yang sesuai dengan ruang lingkup tugas pokok dan fungsinya. Pengaduan yang diterima oleh UPM, namun bukan merupakan ruang lingkup Ditjen PMD, diteruskan/disampaikan kepada instansi yang bersangkutan.

### **D. PEMANTAUAN**

Pemantauan adalah kegiatan untuk memastikan, apakah pengaduan yang telah disalurkan telah ditindaklanjuti. Pemantauan dapat dilakukan dengan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Memastikan apakah pengaduan yang telah disalurkan *telah diterima* oleh direktorat terkait.
2. Memastikan apakah pengaduan yang telah disalurkan *telah dilakukan langkah-langkah tindak lanjut*.
3. Memastikan apakah *terdapat perkembangan/kemajuan* penanganan pengaduan dari waktu ke waktu.
4. Memastikan apakah pengaduan telah ditindaklanjuti dengan *status "selesai"*.
5. Memastikan apakah *telah diberikan tanggapan atau jawaban* atas pengaduan kepada pengadu atau pihak-pihak yang terkait.

### **E. TINDAK LANJUT DAN PENYAMPAIAN HASIL TINDAK LANJUT**

Tindak lanjut dan penyampaian hasil tindak lanjut dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tindak lanjut adalah proses penanganan pengaduan oleh direktorat terkait, yang dapat dilakukan bersama dengan UPM.
2. Hasil tindak lanjut adalah tindak lanjut penanganan pengaduan dengan kondisi:
  - a. Status "*dalam proses*" yang berarti bahwa sudah dilakukan langkah tindak lanjut namun belum selesai,

- b. Status "*selesai*" yang berarti bahwa sudah dilakukan langkah tindak lanjut dan telah selesai.
3. Penyampaian hasil tindak lanjut adalah pemberian tanggapan, jawaban atau penjelasan kepada pengadu dan pihak-pihak terkait atas pengaduan yang telah disampaikannya. Rumusan penyampaian hasil tindak lanjut dibuat oleh direktorat yang bersangkutan atau dapat bersama UPM. Penyampaian hasil tindak lanjut dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Apabila hasil tindak lanjut disampaikan secara tertulis, disampaikan melalui surat Pimpinan;
  - b. Apabila hasil tindak lanjut disampaikan secara lisan dapat disampaikan oleh direktorat atau UPM atas ijin Pimpinan;
  - c. Penyampaian hasil tindak lanjut dapat disampaikan sesuai dengan media diterimanya pengaduan.

## **F. PENGARSIPAN**

Pengarsipan pengaduan dilakukan sesuai dengan tertib administrasi tata usaha. Pengarsipan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi dokumen-dokumen sebagai berikut:

1. Surat atau dokumen tertulis pengaduan
2. Telaah pengaduan
3. Semua dokumen terkait dan bukti pendukung

## **G. LAPORAN**

Laporan penanganan pengaduan dibuat oleh UPM disampaikan kepada Pimpinan secara berkala, sekurang-kurang satu kali dalam setiap bulannya. Laporan dimaksud berisi:

1. Rekapitulasi pengaduan yang diterima serta distribusinya kepada masing-masing direktorat.
2. Rekapitulasi status penanganan pengaduan dan rinciannya masing-masing direktorat.
3. Perkembangan penanganan pengaduan.
4. Catatan terhadap kendala dan masalah-masalah menonjol.

## **BAB IV STRATEGI SOSIALISASI**

Sosialisasi dimaksudkan agar keberadaan UPM dan hasil tindak lanjutnya dapat diketahui oleh pihak-pihak terkait dan masyarakat luas.

### **A. Sosialisasi Keberadaan UPM**

Sosialisasi keberadaan UPM dilakukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang sarana dan layanan penyampaian pengaduan. Sosialisasi keberadaan UPM dapat dilakukan dengan:

1. Melalui forum/acara-acara yang diselenggarakan oleh Ditjen PMD, misalnya rakor, workshop dll dalam acara tersebut dapat disampaikan terkait dengan layanan pengaduan dan keberadaan UPM.
2. Menuliskan layanan pengaduan pada setiap hasil kegiatan dalam setiap program Ditjen PMD.
3. Melalui media cetak terbitan Ditjen PMD.
4. Media lain yang memungkinkan.

### **B. Sosialisasi Hasil Tindak lanjut Pengaduan**

Sosialisasi hasil tindak lanjut merupakan salah satu wujud dari prinsip transparansi dan dapat menjadi pembelajaran bagi pihak-pihak terkait. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan pertimbangan tertentu, dan apabila dimungkinkan dengan ijin Pimpinan dapat disampaikan kepada masyarakat luas.

### **C. Bedah pengaduan**

Bedah pengaduan adalah forum diskusi atau presentasi untuk mendapatkan masukan tentang suatu masalah atau pengaduan tertentu yang dianggap menarik. Bedah pengaduan ini bertujuan untuk mendiskusikan masalah dan alternatif penyelesaiannya. Bedah pengaduan dapat dilakukan dengan ijin Pimpinan serta dapat mengundang pihak-pihak yang dianggap mempunyai kompetensi.

## **BAB V PENUTUP**

Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat ini merupakan acuan bagi pelaksana layanan pengaduan masyarakat di lingkup Ditjen PMD. Hal-hal lain yang dipandang perlu dan belum terdapat dalam pedoman ini akan diatur kemudian atau dapat disesuaikan dengan kebutuhan. UPM BPMPD provinsi dan Kabupaten/Kota dapat menggunakan Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat ini atau membuat Pedoman sendiri dengan mengacu pada Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat Ditjen PMD.

**Jakarta, Juni 2010**  
**DIREKTUR JENDERAL**  
**PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

**AYIP MUFLICH**