



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.262, 2015

LIPI. Pengaduan Masyarakat. Penanganan.

PERATURAN KEPALA LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2015
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA,

Menimbang : bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih di lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), perlu menetapkan Peraturan Kepala LIPI tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan LIPI;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 3874), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Non Departemen, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2013;
 8. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 110 Tahun 2001 tentang Satuan Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2013;
 9. Keputusan Presiden Nomor 162/M Tahun 2014 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Struktural Eselon I di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia;
 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum

Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

11. Peraturan Kepala LIPI Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Kepala adalah Kepala Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia yang selanjutnya disingkat LIPI.
2. Inspektur adalah Inspektur LIPI.
3. Pengaduan Masyarakat adalah ungkapan rasa tidak senang, ketidakpuasan, atau keluhan yang disampaikan kepada LIPI.
4. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah serangkaian proses penanganan pengaduan berupa penelaahan, monitoring, konfirmasi, klarifikasi, dan/atau audit dengan tujuan tertentu untuk mengungkap kebenaran perihal yang diadukan.
5. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan ke dalam buku agenda khusus yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer.
6. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadukan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
7. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Pengaduan Masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai dengan kewenangannya.
8. Tindak Lanjut adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada satuan kerja yang berwenang atas rekomendasi hasil penelaahan dari pengaduan yang disampaikan.
9. Pemantauan Tindak Lanjut adalah aktivitas penanganan secara langsung atau tidak langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan

data/informasi, klarifikasi/konfirmasi, dan koordinasi atas tindak lanjut Pengaduan Masyarakat.

10. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
11. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, tindak lanjut Pengaduan Masyarakat, dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
12. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan.
13. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya dari sumber pengaduan dan/atau yang diadukan.

BAB II

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 2

- (1) Pengaduan Masyarakat yang disampaikan kepada satuan kerja di lingkungan LIPI dikelola oleh Inspektorat LIPI.
- (2) Pengaduan Masyarakat yang diterima langsung oleh satuan kerja di lingkungan LIPI diteruskan kepada Inspektorat LIPI.
- (3) Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan melalui:
 - a. surat elektronik dengan alamat: dumas.inspektoratlipi@mail.lipi.go.id;
 - b. SMS Centre Inspektorat LIPI dengan nomor: 081290003387; dan/atau
 - c. kotak pos/PO BOX 4994 KPJM 12700.

Pasal 3

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi tahapan:

- a. Pencatatan;
- b. Penelaahan;
- c. Penyaluran;
- d. Tindak Lanjut;
- e. Pemantauan Tindak Lanjut;

- f. Pelaporan; dan
- g. Pengarsipan.

Bagian Kedua

Pencatatan

Pasal 4

- (1) Pencatatan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara manual atau secara elektronik dengan menggunakan sistem aplikasi komputer dan dilaksanakan oleh Inspektorat LIPI.
- (2) Pencatatan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicatat dalam Agenda Penerimaan Pengaduan.
- (3) Pencatatan secara elektronik dicatat dalam sistem aplikasi komputer Inspektorat LIPI.

Bagian Ketiga

Penelaahan

Pasal 5

- (1) Penelaahan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh aparat pengawas internal pemerintah yang merupakan aparatur fungsional dalam lingkup Inspektorat LIPI.
- (2) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melibatkan Pejabat Lainnya atau pimpinan satuan kerja terkait.
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan;
 - b. menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan;
 - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
 - e. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (4) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf (e), dikategorikan dalam Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan dan Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan, yang disusun dalam bentuk Laporan Hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat.

Bagian Keempat

Penyaluran

Pasal 6

- (1) Penyaluran laporan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan beserta dokumen pendukung disampaikan kepada Inspektur sesuai dengan cakupan tugasnya untuk ditindaklanjuti.
- (2) Penyaluran laporan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan disampaikan dengan surat tertulis oleh Inspektur kepada pimpinan satuan kerja yang bersangkutan dengan melampirkan fotokopi dokumen aduan untuk ditindaklanjuti.

Bagian Kelima

Tindak Lanjut

Pasal 7

- (1) Tindak lanjut atas Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan oleh Inspektur dengan menanggapi secara tertulis atau dapat melalui audit dengan tujuan tertentu/audit khusus dengan menugaskan kepada aparat pengawas internal pemerintah.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat diterima.

Pasal 8

- (1) Tindak lanjut untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan oleh pimpinan satuan kerja yang bersangkutan atau oleh pejabat yang berwenang menindaklanjuti paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh satuan kerja terkait, kecuali ada alasan yang dapat diterima.
- (2) Penanganan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditembuskan kepada Inspektorat LIPI.

Bagian Keenam

Pemantauan Tindak Lanjut

Pasal 9

- (1) Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektur.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan tindak lanjut dari laporan hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat, dilakukan dengan cara:

- a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.
- (3) Pemantauan Tindak Lanjut secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf (a) dilakukan melalui:
- a. pemutakhiran data;
 - b. rapat koordinasi; dan/atau
 - c. monitoring ke satuan kerja yang menangani.
- (4) Pemantauan Tindak Lanjut secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf (b) dilakukan melalui komunikasi elektronik dan/atau surat menyurat.

Bagian Ketujuh

Pelaporan

Pasal 10

- (1) Setiap pelaksanaan tindak lanjut penanganan Pengaduan Masyarakat disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk:
 - a. Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 disusun oleh aparat pengawas internal pemerintah berdasarkan surat penugasan dan disampaikan kepada Inspektur.
 - b. Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disusun oleh kepala satuan kerja terkait dan disampaikan kepada Inspektur.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf (a) disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (4) Laporan hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dihimpun oleh Inspektur.
- (5) Himpunan laporan hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4), disampaikan oleh Inspektur kepada Kepala secara berkala setiap 6 (enam) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (6) Laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4), menjadi bagian dalam penyusunan Laporan Pengawasan Inspektorat LIPI.

Bagian Kedelapan

Pengarsipan

Pasal 11

- (1) Pengarsipan dokumen laporan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya dilakukan oleh Inspektorat LIPI.
- (2) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan jenis masalah, satuan kerja terlapor, dan waktu pengaduan.

BAB III

KETENTUAN LAIN

Pasal 12

Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Kepala ini.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Kepala ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Februari 2015
KEPALA LEMBAGA ILMU
PENGETAHUAN INDONESIA,

ISKANDAR ZULKARNAIN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 13 Februari 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY