



PERATURAN KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PERPUSTAKAAN NASIONAL
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, diperlukan peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang diwujudkan dalam bentuk pengaduan masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu membentuk pedoman penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Perpustakaan Nasional;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Perpustakaan Nasional.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3852);
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
 6. 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 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
 8. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan

Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322);

9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PERPUSTAKAAN NASIONAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada Perpustakaan Nasional berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan, keluhan, dan/atau pengaduan terkait dugaan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang.
2. Pegawai adalah Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Perpustakaan Nasional, Unit Pelaksana Teknis

Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, termasuk Calon Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Negeri Sipil yang diperbantukan/dipekerjakan di lingkungan Perpustakaan Nasional.

3. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke Perpustakaan Nasional.
4. Terlapor adalah Pegawai yang diduga melakukan penyimpangan, pelanggaran, dan/atau penyalahgunaan wewenang.
5. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
6. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
7. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
8. Kepala adalah Kepala Perpustakaan Nasional.
9. Sekretaris Utama adalah Sekretaris Utama Perpustakaan Nasional.
10. Inspektur adalah Inspektur Perpustakaan Nasional.
11. Inspektorat adalah unit pengawasan intern di lingkungan Perpustakaan Nasional.
12. Auditor adalah Pejabat Fungsional Auditor di lingkungan Perpustakaan Nasional.

BAB II TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Perpustakaan Nasional bertujuan:

- a. agar Pengaduan Masyarakat dapat dikelola dengan baik, benar, efektif, dan efisien;
- b. agar penanganan Pengaduan Masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Kepala ini meliputi:

- a. pengelompokan Pengaduan Masyarakat;
- b. penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. perlindungan terhadap pelapor dan terlapor; dan
- e. penghargaan dan pemberian sanksi.

BAB III PENGELOMPOKAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

(1) Pengaduan Masyarakat di lingkungan Perpustakaan Nasional dikelompokkan dalam:

- a. Pengaduan Masyarakat yang berhubungan dengan bidang pengawasan; dan
- b. Pengaduan Masyarakat yang tidak berhubungan dengan bidang pengawasan.

- (2) Pengaduan Masyarakat yang berhubungan dengan bidang pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan, pelanggaran, dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat dan/atau negara.
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak berhubungan dengan bidang pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran dan kritik yang konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

BAB IV

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Pengaduan Masyarakat di lingkungan Perpustakaan Nasional dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, tertulis, media elektronik, dan media cetak kepada Kepala atau pejabat lain di lingkungan Perpustakaan Nasional.
- (2) Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Perpustakaan Nasional dilakukan secara terpadu oleh Inspektorat.

Pasal 6

Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) meliputi:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penyaluran;
- d. tindak lanjut;

- e. pelaporan; dan
- f. pengarsipan.

Pasal 7

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dilakukan secara manual dan/atau menggunakan sistem aplikasi komputer.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. data pengaduan:
 - 1. nomor dan tanggal agenda;
 - 2. tanggal pengaduan; dan
 - 3. ruang lingkup pengaduan.
 - b. identitas pelapor:
 - 1. nama;
 - 2. alamat;
 - 3. pekerjaan; dan
 - 4. melampirkan fotokopi identitas.
 - c. identitas terlapor:
 - 1. nama;
 - 2. nomor induk pegawai;
 - 3. alamat;
 - 4. jabatan; dan
 - 5. unit kerja.
 - d. lokasi kasus.
- (3) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam waktu paling lama 2 (dua) hari kerja sejak pengaduan diterima.

Pasal 8

Auditor melakukan penelaahan dokumen pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dan menyampaikan hasil penelaahan tersebut kepada Inspektur dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja.

Pasal 9

- (1) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dibahas oleh Tim Auditor yang dikoordinasikan oleh Inspektur dan menyampaikan usulan penanganan kepada Sekretaris Utama dalam waktu 5 (lima) hari kerja.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan;
 - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berhubungan dengan bidang pengawasan atau tidak berhubungan dengan bidang pengawasan; dan
 - e. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (3) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e meliputi:
 - a. Pengaduan Masyarakat berhubungan dengan bidang pengawasan, yaitu:
 - 1) berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat dan/atau negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas atau tidak jelas, serta didukung dengan bukti-bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi; dan
 - 2) substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, dapat direkomendasikan untuk dilakukan Klarifikasi.
 - b. Pengaduan Masyarakat yang tidak berhubungan dengan bidang pengawasan dan memerlukan

tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk disalurkan kepada satuan unit kerja yang bersangkutan untuk ditindak lanjuti;

- c. Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis berupa keinginan Pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut; dan
 - d. Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Perpustakaan Nasional, tidak perlu diproses lebih lanjut.
- (4) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan unit kerja eselon II terkait.

Pasal 10

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan penyampaian Pengaduan Masyarakat kepada Inspektorat, pimpinan unit kerja atau instansi lain.
- (2) Penyaluran Pengaduan Masyarakat yang berhubungan dengan bidang pengawasan yang direkomendasikan untuk dilakukan audit dan Klarifikasi, disampaikan kepada Inspektur.
- (3) Penyaluran Pengaduan Masyarakat yang tidak berhubungan dengan bidang pengawasan atau yang substansinya tidak logis, disampaikan kepada pimpinan unit kerja yang bersangkutan.
- (4) Penyaluran Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Perpustakaan Nasional disampaikan kepada instansi lain yang berwenang untuk menangani.

Pasal 11

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam

rangka penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses Klarifikasi, Konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.

- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang berhubungan dengan bidang pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berhubungan dengan bidang pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 12

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf e merupakan hasil dari tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara yang sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (3) Sistematika laporan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepala ini.

Pasal 13

- (1) Laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Kepala melalui Sekretaris Utama.
- (2) Sekretaris Utama menyampaikan rekomendasi atau saran kepada pihak terkait sebagai tindak lanjut penyelesaian dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh Sekretaris Utama kepada Kepala

secara berkala setiap 4 (empat) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

Pasal 14

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf f merupakan penataan dokumen laporan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis masalah, unit kerja terlapor, dan waktu pengaduan.

BAB V

PEMANTAUAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 15

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektur berkoordinasi dengan Sekretaris Utama.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.

Pasal 16

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
 - a. pemutakhiran data;
 - b. rapat koordinasi; dan/atau
 - c. monitoring ke satuan unit kerja yang menangani.
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. komunikasi elektronik; dan/atau
 - b. surat menyurat.

BAB VI
PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR
DAN TERLAPOR

Pasal 17

Selama proses penyelesaian penanganan Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor wajib diberikan perlakuan yang wajar dan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
PENGHARGAAN DAN PEMBERIAN SANKSI

Pasal 18

- (1) Kepala dapat memberikan penghargaan kepada Pelapor sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan dalam hal berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, Terlapor terbukti telah melakukan tindak pidana.

Pasal 19

Dalam hal Hasil Pemeriksaan terbukti Pelapor menyampaikan pengaduan palsu atau laporan yang mengandung unsur itikad tidak baik yang dinilai merugikan, Kepala dan/atau Terlapor dapat melaporkan Pelapor ke aparat penegak hukum untuk dilakukan proses hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

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 30 Juni 2016

KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHAMMAD SYARIF BANDO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 14 September 2016

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN
PERATURAN KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PERPUSTAKAAN
NASIONAL

SISTIMATIKA LAPORAN HASIL PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN
BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN
1. UMUM
A. DASAR PEMERIKSAAN
B. WAKTU PEMERIKSAAN
C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
D. NARA SUMBER
E. OBYEK PEMERIKSAAN
2. SUMBER PENGADUAN
3. MATERI PENGADUAN
4. FAKTA YANG DITEMUKAN
5. ANALISIS
BAB III : KESIMPULAN
BAB IV : SARAN

LAMPIRAN

1.
2.

Mengetahui:
Inspektur

(.....)

Jakarta,

Tim Pemeriksa,

1.
2.

KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHAMMAD SYARIF BANDO