



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1382, 2016

PERPUSNAS.

Pengaduan

Masyarakat.

Penanganan. Pedoman.

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)