



LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL (LAPAN)

JALAN PEMUDA PERSIL NOMOR 1, JAKARTA 13220
TELEPON (021) 4892802, 4895040, FAKSIMILE (021) 4894815, 4892884,
SITUS : www.lapan.go.id

PERATURAN

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL

NOMOR **23** TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
- Mengingat : 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 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...

No.	Alur	Nama	Jabatan	Tanggal	Paraf
1	Disusun	RP	Inspektur	30/10/2015	
2	Diperiksa & disetujui:	AR	Kepala Biro Umum		
3	Diperiksa & disetujui:	HS	Kepala Biro Renor		
4	Diperiksa & disetujui:	ILA	Sekretaris Utama		
5	Diperiksa & disetujui:	AB	Deputi Sains Antariksa dan Atmosfer	18/11/2015	
6	Diperiksa & disetujui:	OR	Deputi Penginderaan Jauh		
7	Diperiksa & disetujui:	RA	Deputi Teknologi Penerbangan dan Antariksa	19/11/2015	



LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL (L A P A N)

JALAN PEMUDA PERSIL NOMOR 1, JAKARTA 13220
TELEPON (021) 4892802, 4895040, FAKSIMILE (021) 4894815, 4892884,
SITUS : www.lapan.go.id

PERATURAN
KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL
NOMOR TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
- Mengingat : 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 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...

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. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2015 tentang Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 91);
6. Keputusan Presiden Nomor 4/M Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
9. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer;
10. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 16 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Penginderaan Jauh Biak;
11. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 17 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut;
12. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 18 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare;

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional yang selanjutnya disebut LAPAN adalah instansi yang menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN);
2. Pengawasan fungsional, yang selanjutnya disingkat Wasnal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) adalah unit kerja dilingkungan instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
4. Pengawasan masyarakat, yang selanjutnya Wasmas adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah;
5. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;

6. Penyelenggara...

6. Penyelenggara negara adalah pejabat negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku;
7. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan;
9. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
10. 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;
11. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan;
12. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
13. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
14. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu diluar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat ini dimaksudkan sebagai :

- a. Panduan bagi tim penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
- b. Panduan dalam melakukan koordinasi antar unit kerja di Lingkungan LAPAN dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Tujuan disusunnya pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat ini adalah untuk:

- a. Mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, serta menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- b. Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pasal 4

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat yang diterima unit kerja di lingkungan LAPAN yang disampaikan:

- a. Secara langsung;
- b. Secara tertulis/surat;
- c. Melalui media cetak; dan
- d. Melalui media elektronik.

BAB III
AZAS-AZAS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Azas-azas pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang obyektif dan tidak distriminatif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat terkait;
- d. Efektifitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindaklanjutnya;
- f. Obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta dan data atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum mengungkapkan.

BAB IV
PENGELOMPOKAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

- (1) Pengaduan masyarakat di lingkungan LAPAN dikelompokkan dalam:
 - a. Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
 - b. Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur, sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah pengaduan masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif, dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

- (1) Pengaduan masyarakat di lingkungan LAPAN dapat disampaikan secara langsung, atau secara tertulis, media cetak, dan media elektronik kepada Kepala atau Inspektorat.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan LAPAN dilaksanakan oleh tim pengaduan masyarakat yang dikoordinasikan secara terpadu oleh Inspektorat.

Pasal 8

Tim pengaduan masyarakat yang dimaksud Pasal 7 ayat (2) dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala, terdiri dari:

- a. Auditor; dan
- b. Pegawai unit kerja lainnya di lingkungan LAPAN.

Pasal 9...

Pasal 9

Tim pengaduan masyarakat dikoordinasikan pelaksanaan tugasnya oleh Inspektur.

Pasal 10

Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) adalah meliputi:

- a. Pencatatan;
- b. Penelaahan;
- c. Penyaluran;
- d. Tindak lanjut;
- e. Pelaporan; dan
- f. Pengarsipan.

Pasal 11

(1) Pencatatan sebagaimana dimaksud Pasal 10 huruf a dapat dilakukan secara manual dan/atau menggunakan sistem aplikasi komputer.

(2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Data pengaduan:
 - 1) Nomor dan tanggal surat;
 - 2) Materi pengaduan.
- b. Identitas pelapor:
 - 1) Nama;
 - 2) Alamat;
 - 3) Pekerjaan; dan
 - 4) Melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya.
- c. Identitas pelapor
 - 1) Nama;
 - 2) NIP;
 - 3) Alamat;
 - 4) Jabatan;
 - 5) Unit Kerja.

Pasal 12

- (1) Inspektur memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk menelaah dokumen pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2).
- (2) Hasil telaahan tersebut disampaikan kepada Inspektur selambat-lambatnya dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja.

Pasal 13

Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) meliputi:

- a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
- b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan perundang-undangan yang relevan;
- c. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut untuk diproses lebih lanjut.

Pasal 14

- (1) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas atau tidak jelas, serta didukung dengan bukti-bukti yang cukup dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi.
- (2) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan yang memerlukan tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk diteruskan kepada unit kerja yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti.
- (3) Pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan LAPAN untuk menindak lanjuti, akan dilimpahkan ke instansi yang berwenang.
- (4) Pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, tidak perlu diproses lebih lanjut.

Pasal 15

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (2) Tindak lanjut untuk pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan dilanjutkan dengan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi.
- (3) Tindak lanjut untuk pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak pengaduan diterima unit kerja terkait.

Pasal 16

- (1) Pelaporan sebagai mana dimaksud Pasal 10 huruf e merupakan hasil tindak lanjut merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud ayat (1) disusun secara yang sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.
- (3) Laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat disampaikan kepada Kepala dan unit kerja terkait.

Pasal 16

Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf f merupakan penataan dokumen laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

BAB VI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 17

- (1) Pemantauan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.
- (2) Pemantauan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. Monitoring ke unit kerja terkait;
 - b. Pemutakhiran data; dan/atau
 - c. Rapat koordinasi

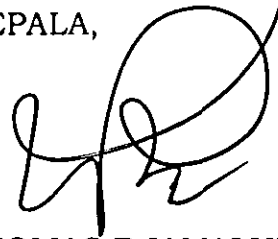
BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Kepala ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 04 Dec 2015

KEPALA,



THOMAS DJAMALUDDIN