



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

**SALINAN  
PERATURAN  
KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
NOMOR 4 TAHUN 2015  
TENTANG  
PETUNJUK TEKNIS  
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK  
DI LINGKUNGAN LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,**

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Lembaga Administrasi Negara terutama dalam bidang pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi publik, dipandang perlu untuk menyusun petunjuk teknis pengelolaan pengaduan dan pelayanan informasi publik;
- b. bahwa petunjuk teknis sebagaimana dimaksud dalam huruf a, ditetapkan dengan Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara;

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang

5. 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)
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2013 tentang Lembaga Administrasi Negara (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 127);
8. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14 tahun 2013 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 1245);
9. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 19 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 1255);

## **MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** PERATURAN KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA.

### **BAB I**

#### **KETENTUAN UMUM**

##### **Pasal 1**

Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara yang selanjutnya dalam peraturan ini disebut Juknis sebagaimana termuat dalam Lampiran Peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan.

##### **Pasal 2**

Juknis Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik

**Pasal 3**

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Januari 2015

KEPALA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,

ttd .

AGUS DWIYANTO

Diundangkan di Jakarta  
Pada tanggal 28 Agustus 2015

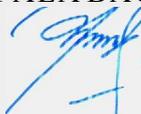
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 1298

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN ORGANISASI,



RUSMA DWIYANA

LAMPIRAN  
PERATURAN KEPALA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
NOMOR 4 TAHUN 2015  
TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN  
PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI  
PUBLIK DI LINGKUNGAN LEMBAGA  
ADMINISTRASI NEGARA

**PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN  
DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan Visi dan Misi Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang melibatkan banyak program dan pihak terkait, permasalahan dapat muncul dan di pihak luar dan internal LAN. Sementara itu, pelaksanaan suatu program tidak dapat diharapkan untuk selalu berjalan sempurna.

Ketidaksempurnaan perjalanan sebuah kegiatan dapat melahirkan ketidakpuasan pengguna hasil kegiatan. Untuk itu, agar setiap permasalahan dan pengaduan terkait pelaksanaan tupoksi LAN dapat cepat dan tepat ditangani, serta dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), LAN akan membentuk Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik. Yang dimaksud pengelolaan di sini meliputi penerimaan dan pendokumentasian masalah, fasilitasi proses penyelesaian masalah, pemantauan masalah hingga dinyatakan selesai serta pemberian layanan informasi.

Pengawasan yang dilakukan oleh *stakeholder* terkait dan masyarakat luas terhadap penyelenggara negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial dalam rangka mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/ dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat. Agar pengawasan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan: masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sejalan dengan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

pelaksanaan fungsi penanganan pengaduan dan layanan informasi kepada *stakeholder* dan internal LAN dengan fungsi pengelolaan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu disusun Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara.

## B. Maksud dan Tujuan

Petunjuk Teknis Pedoman Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik ini dimaksudkan sebagai panduan tata-cara pengelolaan pengaduan dan layanan informasi publik bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk menjaga kualitas pelayanan dan menjadi sumber referensi bagi seluruh *stakeholder* yang ingin menyampaikan berbagai pengaduan dan layanan informasi terkait dengan pelaksanaan tupoksi LAN.

Petunjuk Teknis Pedoman Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik ini bertujuan sebagai berikut:

- a. menjaga agar pelaksanaan kegiatan di lingkungan LAN sesuai dengan tujuan, sasaran, kebijakan dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan;
- b. menjaga agar penanganan pengaduan dan pelayanan informasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan;
- c. membantu *stakeholder* dan pihak terkait dalam menyelesaikan berbagai permasalahan secara cepat dan tuntas;
- d. membantu organisasi dalam menyukseskan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh LAN khususnya dalam hal perbaikan perilaku dan meningkatkan integritas pegawai LAN;
- e. mengeliminasi penyimpangan-penyimpangan yang timbul; dan
- f. memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam membantu reformasi birokrasi.

## C. Ruang Lingkup

Pengaduan dan layanan informasi terpadu di lingkungan LAN yang ditangani meliputi:

- a. hambatan dalam pelayanan;
- b. korupsi, kolusi dan nepotisme;
- c. penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan dan pemberian informasi;
- d. pelanggaran disiplin pegawai; dan
- e. layanan informasi yang berkaitan dengan tupoksi LAN

## D. Pengertian

Dalam Petunjuk teknis ini yang dimaksud dengan:

1. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pelayanan

pengabaian kewajiban dan / atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;

3. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau Negara;
4. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan lain sebagainya, sehingga bermanfaat baik perbaikan bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan;
5. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelola pengaduan;
6. Penyelenggara pengelolaan pengaduan secara *ex-officio* sama dengan penyelenggara pelayanan informasi publik, merupakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi selanjutnya disingkat PPID yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara;
7. Petugas pengelola pengaduan adalah pegawai LAN/ PPID yang bertugas menerima, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi atau meneliti, memeriksa, melaporkan, menindak lanjuti, dan mengarsipkan pengaduan.
8. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.
9. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perseorangan, kelompok, maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan / diadukan;
10. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi yang terkait;

12. Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara LAN dan pengguna informasi publik LAN yang berkaitan dengan hak memperoleh dan menggunakan informasi berdasarkan peraturan perundang-undangan.
13. Uji Konsekuensi adalah pertimbangan dengan seksama dan penuh ketelitian tentang dampak atau akibat yang timbul sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik apabila suatu informasi dibuka dan/atau diakses oleh publik yang dituangkan dalam bentuk alasan pengecualian.
14. Uji Kepentingan Publik adalah pertimbangan dengan seksama dan penuh ketelitian tentang adanya kepentingan publik yang lebih besar yang harus dilindungi dengan membuka atau menutup suatu informasi publik.
15. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya dalam Peraturan ini disebut dengan PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab melakukan pelayanan informasi yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi di lingkungannya dan bertanggung jawab langsung kepada atasan PPID. PPID LAN terdiri atas PPID LAN Pusat dan PPID LAN Daerah dan PPID LAN STIA LAN. PPID LAN ditetapkan dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara.
16. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum yang mengajukan permintaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
17. Pengguna Informasi Publik adalah orang yang menggunakan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
18. Kategori Informasi Publik adalah jenis informasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, informasi yang wajib tersedia setiap saat, serta informasi yang dikecualikan.

21. Pelayanan Informasi adalah jasa yang diberikan oleh LAN kepada masyarakat pengguna informasi.
22. Meja Layanan Informasi adalah tempat melakukan pelayanan informasi publik serta berbagai sarana atau fasilitas penyelenggaraan informasi lainnya yang bertujuan memudahkan perolehan informasi publik.
23. Dokumen adalah data, catatan, dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh LAN dalam rangka pelaksanaan kegiatannya, baik tertulis di atas kertas atau sarana lainnya atau terekam dalam bentuk apapun, yang dapat dilihat, dibaca, atau didengar.
24. Dokumentasi adalah kegiatan penyimpanan data, catatan, dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh LAN.
25. Klasifikasi adalah pengelompokan informasi dan dokumentasi secara sistemis berdasarkan tugas dan fungsi organisasi serta kategori informasi.
26. Pengelolaan Dokumen adalah proses penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian dokumen secara sistematis.
27. Sistem Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi adalah aplikasi yang digunakan oleh LAN yang bersentuhan langsung dengan pihak kedua.
28. Media pelayanan pengaduan dan pelayanan informasi adalah bentuk penyampaian langsung secara resmi, surat, fax, telepon, sms, email, atau web.

#### E. Prinsip atau Azas

Prinsip atau azas yang ditawarkan oleh layanan pengaduan dan informasi di lingkungan LAN terdiri:

1. Sederhana adalah layanan pengaduan maupun layanan informasi sederhana, mudah dan jelas tidak berbelit-belit;
2. Transparan adalah layanan yang diberikan dapat diketahui dan diakses oleh pengadu maupun pengguna informasi;
3. Rahasia, yaitu setiap pengaduan masyarakat yang diterima harus diketahui oleh pejabat yang berwenang dan/atau pegawai yang menangani pengaduan;
4. Segera, yaitu setiap pengaduan masyarakat harus memperoleh respon secara cepat;

7. Obyektif, yaitu setiap pengaduan masyarakat harus ditangani dengan semestinya tanpa dipengaruhi faktor-faktor yang dapat menyebabkan proses penanganan menjadi tidak semestinya (misalnya, jenjang jabatan, pertemanan, kepentingan dan / atau keberpihakan pribadi/ golongan, dan lain-lain);
8. Selektif, yaitu setiap pengaduan masyarakat harus dianalisa guna menentukan untuk dilakukannya proses investigasi atau tidak.

## **BAB II**

### **PENGELOLAAN PENGADUAN**

Pengaduan yang diterima LAN ditangani oleh PPID di lingkungan LAN yang ada pada masing-masing unit kerja. Penanganan pengaduan dilaksanakan oleh PPID Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi dan Inspektorat berdasarkan kewenangan dan kriteria, bahwa pengaduan yang berkadar pengawasan yaitu yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat/ Negara (pengawasan) ditangani oleh Inspektorat, sedangkan indikasi pengaduan di luar itu yang berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat menjadi fokus penanganan oleh PPID Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi dan unit terkait sebagai penyelenggara pelayanan

Penanganan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan penerimaai pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi atau penelitian, peneriksaian, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.

#### **A. Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan**

Penerimaan dan pencatatan pengaduan *stakeholder* oleh PPID dilakukan sebagai berikut :

Pengaduan diterima oleh administrator/meja pengaduan (*helpdesk*) atau petugas pengaduan atau PPM dan Unit terkait dalam bentuk aduan langsung, surat, fax, dan telepon akan dicatat ke dalam buk u register pengaduan sebagaimana tercantum dalam **Formulir 1**.

Pengaduan secara langsung dilakukan dengan cara datang langsung *helpdesk* dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai.. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat ke dalam formulir yang disediakan dan dimasukkan dalam sistem aplikasi pengaduan. Sistem aplikasi pengaduan akan secara otomatis memberikan nomor register kepada nenerima pengaduan setelah data pengaduan masvarakat dimasukkan

pengadu, identitas terlapor, dan inti pengaduan yang mana memuat unit dan/atau orang yang diadukan sebagaimana tercantum dalam **Formulir 2**.

3. Nomor register/ tiket akan menjadi identitas **pengaduan masyarakat** **pada** saat petugas unit PPID berkomunikasi **dengan penerima** pengaduan, khususnya dalam hal pengadu ingin mengetahui perkembangan tindak lanjut penanganan pengaduannya.
4. Nomor register/tiket hanya dapat diketahui oleh pengadu dan pengadu secara mandiri dapat memantau tindak lanjut penanganan atas pengaduannya sesuai nomor yang diberikan.
5. Pejabat dan/atau pegawai pada PPID wajib **menjaga** kerahasiaan identitas pengadu kecuali pengadu menginginkan sebaliknya atau dalam keadaan tertentu untuk mempermudah penyelidikan
6. Pengaduan yang alamatnya jelas dan dapat dijawab oleh administrator/ *help desk*, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 3 X 24 jam sejak surat pengaduan diterima, dan diselesaikan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan tersebut diterima oleh LAN dengan tembusan disampaikan ke Atasan PPID.

## **B. Penelaahan**

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah oleh PPID bidang Verifikasi Informasi guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
2. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut :
  - a. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
  - d. Menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
  - e. Melengkapi data/ informasi yang diperlukan, sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan/jawaban;
  - f. Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undang yang relevan;

- a. Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pelaporinya jelas atau tidak jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/ audit investigasi oleh Inspektorat;
- b. Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi oleh PPID Bidang Verifikasi Informasi, selanjutnya disalurkan ke Inspektorat.
- c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur selanjutnya disalurkan ke unit kerja terkait.
- d. Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut, namun tetap diberikan jawaban sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- e. Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan PPID terkait, seperti substansi pengaduan terkait dengan unit untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut akan diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani dengan tembusan kepada tim/Atasan PPID LAN. Penyaluran dilakukan berdasarkan jenjang/hierarki kewenangan serta tanggung jawab.

#### D. Pengarsipan

Berkas penanganan pengaduan *stakeholder* disimpan berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara pengarsipan yang berlaku dalam bentuk *soft copy (database)*. Pengarsipan dilaksanakan oleh pelaksana bidang kearsipan di lingkungan LAN.

pengaduan, bukan substansinya, kecuali untuk pengaduan tidak berkaddr pengawasan seperti sumbang saran.

## E. Penanganan Lebih Lanjut

### I. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. Apabila berdasarkan hasil telahaan masih diperlukan data/informasi, dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi atau prosedur lainnya yang dianggap perlu.
- b. Meminta data/ bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan.
- c. Pengujian bukti-bukti dilakukan secara langsung/ **sampling**.
- d. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Pelaksanaan klarifikasi dilakukan sesuai dengan pedoman.
- f. Menyusun laporan klarifikasi dan simpulan perlu atau tidak perl dilakukan audit.

### 2. Audit Dengan Tujuan Tertentu/Audit Investigasi

- a. Audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT)/Audit Investigasi dilakukan apabila pengaduan yang diterima atau hasil klarifikasi mengindikasikan adanya suatu penyimpangan yang merugikan keuangan negara, atau penyimpangan kepegawaian, pengadaan barang dan jasa, dan hambatan kelancaran pembangunan.
- b. ADTT/ Audit Investigasi dilakukan oleh Inspektorat sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan bila diperlukan tindak lanjut Inspektorat dapat bekerja sama dengan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan/atau Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).
- c. Kegiatan audit mengacu pada standar audit dan pedoman audit yang berlaku, antara lain meliputi :
  - 1) menyusun perencanaan audit
  - 2) menyusun program audit:
    - a) penelaahan terhadap aturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan;
    - b) mendanatkan bukti-bukti audit yang kompeten dan memadai.

- 5) mengkomunikasikan hasil audit dengan auditan;
- 6) menyusun laporan hasil audit.

### 3. Respons Terhadap Pengadu

Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan satker atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pengadu. Respon terhadap pengadu ada 2 pilihan:

- a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan satuan kerja (satker) atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pengadu.
- b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka pimpinan satker atau pejabat yang diberikan wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pengadu.

### 4. Response Terhadap Personil yang Diadukan

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan satker atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik personil yang diadukan.
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan satker atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## F. Pelaporan

Setiap awal bulan PPID menginformasikan tentang status pelayanan pengaduan dan informasi (sebagaimana tercantum dalam **Formulir 2**), laporan penanganan pelayanan pengaduan dan informasi untuk dilaporkan kepada Kepala LAN dan/melalui Sestama.

Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut. Format laporan sebagaimana tercantum dalam **Formulir 4**.

## G. Monitoring dan Evaluasi

Tim PPID melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan, pelayanan informasi serta tindak lanjut hasil ADTT/Audit Investigasi. Format monitoring sebagaimana tercantum dalam **Formulir 5**.

- 1) Pemutakhiran data.
  - 2) Rapat-rapat pimpinan atau koordinasi.
- b. Secara tidak langsung
- 1) Melalui komunikasi elektronik (telepon, email dli).
  - 2) Melalui surat menyurat.

## 2. Koordinasi

Dalam mengefektifkan pengelolaan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.

a. Koordinasi internal berupa koordinasi antar unit kerja di lingkungan LAN.

b. Koordinasi eksternal berupa:

- 1) Koordinasi antara unit kerja yang mengelola pengaduan masyarakat dengan unit kerja lain di lingkungan institusi tertentu yang menangani pengaduan masyarakat.
- 2) Koordinasi antara unit kerja yang mengelola pengaduan masyarakat dengan aparat penegak hukum
- 3) Koordinasi antara unit kerja yang mengelola pengaduan masyarakat dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.

Dalam rangka penguatan kapasitas pengaduan dan pelayanan informasi publik yang telah terbentuk di LAN, maka perlu dilakukan kegiatan evaluasi pengaduan dan pelayanan informasi publik. Kegiatan evaluasi meliputi :

1. Evaluasi dilakukan secara berkala triwulanan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dan pelayanan informasi publik oleh pimpinan tinggi LAN.
2. Evaluasi difokuskan pada dampak dan basil dari penanganan pengaduan dan pelayanan informasi publik apakah sesuai dengan tujuan dan rencana pembentukan penanganan pengaduan dan pelayanan informasi publik yang ditetapkan oleh LAN.
3. Evaluasi yang dilakukan berkaitan dengan beberapa hal antara lain :
  - a. Kecepatan dalam penanganan pengaduan dan pelayanan informasi publik
  - b. Ketepatan/akurasi dalam pemberian jawaban pengaduan dan pelayanan informasi publik
  - c. Kerjasama/koordinasi dalam penanganan pengaduan dan pelayanan

### **BAB III**

#### **PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pelayanan Informasi Publik sesuai dengan Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 19 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara terdiri dari pemberian layanan pengumuman informasi publik, layanan permohonan informasi publik pengelolaan keberatan dan pengajuan banding serta laporan dan evaluasi. Penyelenggara pengelolaan dan pelayanan informasi LAN dan jenis informasi yang harus disediakan oleh LAN saat ini sudah dirumuskan dalam kebijakan di atas.

#### **A. Penyelenggara Pengelolaan dan Pelayanan Informasi LAN**

Penyelenggara pengelolaan dan pelayanan informasi LAN terdiri dari pengarah, tim pertimbangan pelayanan informasi (TPPI), atasan PPID, PPID Utama, PPID Pelaksana Bidang Teknis dan Pejabat Verifikasi Informasi. PPID Utama terdiri dari PPID LAN Pusat, PPID LAN Daerah, dan PPID STIA LAN. PPID Utama LAN Pusat berkedudukan di Kantor LAN Pusat, PPID Utama LAN Daerah berkedudukan di kantor PKP2A I LAN, PKP2A II LAN, PKP2A III LAN dan PKP2A IV LAN. PPID STIA LAN berkedudukan di STIA LAN Jakarta, STIA LAN Bandung, dan STIA LAN Makassar.

PPID Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi dan PPID Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

PPID LAN Pusat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dibantu oleh pejabat struktural yang secara tugas dan fungsinya melekat pada bidang kehumasan, bidang kearsipan, bidang hukum serta pejabat fungsional. PPID LAN Daerah dan PPID STIA LAN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dibantu oleh pejabat struktural dan/atau pejabat fungsional.

PPID LAN Pusat mengkoordinasikan PPID LAN Daerah dan PPID STIA LAN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. PPID LAN Pusat, PPID LAN Daerah dan PPID STIA LAN adalah pejabat *ex-officio* dan masa kerjanya adalah sama dengan masa jabatan strukturalnya,

Tugas dan tanggung jawab penyelenggara dan pengelola informasi LA11 selanjutnya memperhatikan ketentuan pada Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 14 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Administrasi Negara.

## B. Jenis Informasi

Jenis informasi publik yang harus disediakan oleh LAN terdiri dari:

### 1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala meliputi:

a. Informasi yang telah diatur dalam Pasal 11, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik yang meliputi :

- 1) informasi tentang profil;
- 2) ringkasan program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan;
- 3) ringkasan laporan kinerja berupa narasi tentang realisa kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan beserta capaiannya;
- 4) ringkasan laporan keuangan;
- 5) ringkasan laporan layanan informasi publik;
- 6) informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan;
- 7) informasi tentang hak dan tata cara memperoleh informasi publik, serta tata cara pengajuan keberatan serta proses penyelesaian sengketa informasi publik berikut pihak-pihak yang bertanggung jawab yang dapat dihubungi;
- 8) informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran;
- 9) pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait; dan
- 10) informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat.

c. Informasi lainnya berdasarkan persetujuan Penanggung jawab Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik.

d. Pengumuman secara berkala dilakukan paling lambat 1 (satu) kali dalam setahun.

### 2. Informasi publik yang diumumkan serta merta

LAN mengumumkan secara serta merta suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum yang merupakan kewenangannya serta informasi serta merta lainnya di

- c. prosedur dan tempat evakuasi apabila keadaan darurat terjadi;
- d. tata cara pengumuman informasi apabila keadaan darurat terjadi;
- e. cara menghindari bahaya dan/atau dampak yang ditimbulkan;
- f. cara mendapatkan bantuan dari pihak yang berwenang; dan
- g. upaya-upaya yang dilakukan.

Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat

a. Informasi yang wajib tersedia setiap saat di LAN meliputi :

1) Informasi yang telah diatur dalam Pasal 13, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik yang meliputi :

- a) Daftar Informasi Publik;
- b) informasi tentang peraturan, keputusan dan/ atau atau kebijakan ;
- c) seluruh informasi lengkap yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15;
- d) informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan;
- e) surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya;
- f) surat menyurat pimpinan satuan unit kerja dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya;
- g) syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penataan izin yang diberikan;
- h) data perbendaharaan atau inventaris;
- i) rencana strategis dan rencana kerja LAN;
- j) agenda kerja pimpinan satuan kerja;
- k) informasi mengenai kegiatan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan, sarana dan prasarana layanan informasi publik yang dimiliki beserta kondisinya, sumber daya manusia yang menangani layanan informasi publik beserta kualifikasinya, anggaran layanan informasi publik serta laporan penggunaannya;
- l) jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya;
- m) jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya;
- n) daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan:

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2013 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

- p) informasi tentang standar pengumuman informasi serta merta
- q) informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum; dan
- r) laporan tahunan LAN atau ringkasannya.

2) Informasi lainnya berdasarkan persetujuan Penanggung jawab Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik;

#### 4. Informasi yang dikecualikan

Informasi yang dikecualikan, yaitu informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 17, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi yang dikecualikan tersebut didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan serta setelah dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar dari pada membukanya atau sebaliknya.

#### 5. Informasi Publik lainnya berdasarkan permohonan

PPID Utama dapat memberikan informasi publik yang belum tersedia dalam daftar informasi publik pada saat terdapat permohonan informasi, setelah mempertimbangkan bahwa informasi publik yang dimohonkan tersebut tidak termasuk informasi yang dikecualikan.

### C. Layanan Pengumuman Informasi Publik

Daftar Informasi Publik yang diumumkan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan informasi yang dikuasai oleh setiap Unit Kerja setelah diverifikasi dan disahkan oleh masing-masing pimpinan Unit Kerja kepada PPID Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi;
2. PPID Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi membuat Daftar Informasi Publik di lingkungan LAN yang meliputi informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan serta informasi yang dikecualikan dan melakukan pemutakhiran Daftar Informasi tersebut sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan sekali
3. PPID Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi menyajikan informasi sesuai dengan Daftar Informasi Publik di Lingkungan LAN dalam bentuk cetak, elektronik dan digital;
4. PPID Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi mengumumkan informasi secara berkala melalui berbagai media

Permohonan informasi publik diajukan kepada PPID Utama (PPID LAN) melalui administrator/ *help desk* baik tertulis maupun tidak tertulis melalui tahapan sebagai berikut.

1. Pengisian Formulir Informasi

Pelayanan pada permohonan informasi secara tertulis dilakukan dengan pemohon mengisi formulir permohonan serta membayar biaya salinan dan/atau pengiriman informasi apabila dibutuhkan. Terhadap pelayanan pada permohonan tidak tertulis, PPID Utama (PPID LAN) harus memastikan permohonan informasi publik tercatat dalam formulir permohonan.

2. Administrator/ *help desk* mencatat permohonan informasi publik dalam register permohonan serta pemberian nomor pendaftaran sebagai tanda bukti permohonan informasi publik.

Dalam hal permohonan informasi publik dilakukan melalui surat elektronik atau pemohon datang langsung, administrator/ *help desk* memberikan nomor pendaftaran pada saat permohonan diterima atau diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi publik. Dalam hal permohonan informasi publik dilakukan melalui surat atau faksimili atau cara lain yang tidak memungkinkan bagi LAN untuk memberikan nomor pendaftaran langsung, administrator mengirimkan nomor pendaftaran kepada pemohon informasi publik.

3. Administrator/ *help desk* menyimpan salinan formulir permohonan yang telah diberikan sebagai tanda bukti permohonan informasi publik.

4. Administrator/ *help desk* mendeskripsikan dan mendistribusikan permohonan informasi publik kepada PPID atau unit kerja;

5. Dalam hal pemohon informasi publik bermaksud melihat dan mengetahui informasi publik, maka PPID Utama (PPID LAN) wajib:

a. mengkoordinasikan dan memastikan pemohonan informasi publik mendapatkan akses untuk melihat informasi publik yang dibutuhkan di tempat yang memadai untuk membaca dan/atau memeriksa informasi publik yang dimohon;

b. menyampaikan alasan tertulis apabila permohonan informasi publik ditolak (berdasarkan alasan pada pasal 17 huruf j Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik);

c. memberikan informasi tentang tata cara mengajukan keberatan

- a. mengkoordinasikan dan memastikan pemohonan informasi publik mendapatkan akses untuk melihat informasi publik yang dibutuhkan;
  - b. mengkoordinasikan dan memastikan pemohon informasi publik mendapatkan salinan informasi yang dibutuhkan
  - c. memberikan alasan tertulis dengan mengacu kepada daftar informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan informasi publik yang diumumkan serta merta apabila permohonan informasi ditolak
  - d. memberikan informasi tentang tata cara mengajukan keberatan beserta formulirnya bila dikehendaki
7. PPID Utama (PPID LAN) memberikan pemberitahuan tertulis terhadap setiap permohonan informasi publik yang berisikan:
- a. apakah informasi publik yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak;
  - b. memberitahukan badan publik mana yang menguasai informasi yang diminta dalam informasi tersebut tidak berada di bawah penguasaannya;
  - c. menerima atau menolak permohonan informasi berikut alasannya;
  - d. bentuk informasi publik yang dimohon;
  - e. biaya dan cara pembayaran untuk mendapatkan informasi publik yang dimohon;
  - f. waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan informasi publik yang dimohon; dan
  - g. penjelasan apabila informasi tidak dapat diberikan karena belum dikuasai atau belum didokumentasikan.
8. Dalam hal informasi yang dimohon diberikan baik sebagian atau seluruhnya pada saat permohonan dilakukan, PPID Utama melalui administrator/ *help desk* wajib memberikan pemberitahuan tertulis pada saat itu juga bersamaan dengan informasi publik
9. Dalam hal informasi yang dimohon diberikan baik sebagian atau seluruhnya tidak diberikan pada saat permohonan dilakukan, PPID Utama melalui administrator/ *help desk* wajib memberikan pemberitahuan tertulis pada saat itu juga bersamaan dengan informasi

(PPID LAN) tentang penolakan permohonan Informasi yang sekurang-kurangnya memuat:

- a. Nomor pendaftaran;
- b. Nama;
- c. Alamat;
- d. Nomor telepon/email;
- e. Informasi yang dibutuhkan;
- f. Keputusan pengecualian dan penolakan informasi;
- g. Alasan pengecualian; dan
- h. Konsekuensi yang diperkirakan akan timbul apabila informasi dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi

11. Pemberitahuan tertulis untuk no 9 dan 10 disampaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan perpanjangan 7 (tujuh) hari untuk no. 9.

#### E. Pengelolaan Keberatan

Pengajuan keberatan ditujukan kepada atasan PPID melalui PPID Utama (PPID LAN) yang dibantu PPID Pelaksana Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa.

##### 1. Alasan Mengajukan Keberatan

Pemohon berhak mengajukan keberatan dengan alasan sebagai berikut:

- a. Penolakan atas permohonan informasi publik dikarenakan alasan pengecualian;
- b. Tidak disediakannya informasi berkala;
- c. Tidak ditanggapinya permohonan informasi publik;
- d. Permohonan informasi publik tidak ditanggapi sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permohonan informasi publik
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- g. Penyampaian informasi publik yang melebihi waktu yang ditentukan.

##### 2. Tahapan Pengajuan Keberatan

- a. Pengajuan keberatan dilakukan dengan cara mengisi formulir keberatan yang disediakan oleh petugas pengaduan dan penyelesaian sengketa/PPID Pelaksana Bidang Penyelesaian Sengketa Publik baik yang melalui jalur tertulis maupun tidak tertulis;
- b. PPID Utama melalui petugas pengaduan dan penyelesaian

melalui petugas pengaduan dan penyelesaian sengketa/PPID Pelaksana Bidang Penyelesaian Sengketa Publik memberikan tanda terima pengajuan keberatan selambat-lambatnya bersamaan dengan pengiriran surat tanggapan atas keberatan;

- c. petugas pengaduan dan penyelesaian sengketa/PPID Pelaksana Bidang Penyelesaian Sengketa Publik mencatat pengajuan keberatan dalam register keberatan;
- d. PPID Utama (PPID LAN) melaksanakan keputusan tertulis.
- e. TPPI memberikan pertimbangan atas keberatan dan penyelesaian sengketa informasi yang melibatkan LAN;
- f. Atasan PPID memberikan tanggapan atas keberatan dalam bentuk keputusan tertulis selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya pengajuan keberatan dengan memuat sekurang-kurangnya :
  - 1) Tanggal pembuatan surat tanggapan atas keberatan;
  - 2) Nomor surat tanggapan atas keberatan;
  - 3) Tanggapan/jawaban tertulis atasan PPID atas keberatan yang diajukan;
  - 4) Perintah atasan PPID kepada PPID Utama untuk memberikan sebgaiian atau seluruh informasi publik yang diminta dalam hal keberatan diterima;
- g. PPID Utama (PPID LAN) melaksanakan keputusan tertulis di atas selambat-lambatnya 7 (tujuh) laari kerha sejak keputusan tertulis dikeluarkan

## F. Pengajuan Banding

Pengajuan keberatan dapat mengajukan banding atas tanggapan keberatan yang menyangkut alasan keberatan. Banding atas keberatan ditujukan kepada Atasan PPID selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya tanggapan atas keberatan.

### 1. Tahapan Banding Atas Keberatan

Pengajuan keberatan dilakukan dengan cara mengisi formulir banding yang disediakan oleh petugas pengaduan dan penyelesaian sengketa/ PPID Pelaksana Bidang Penyelesaian Sengketa Publik baik yang melalui jalur tertulis maupun tidak tertulis;

Utama (PPID LAN) melalui petugas pengaduan dan penyelesaian sengketa/ PPID Pelaksana Bidang Penyelesaian Sengketa Publik memberikan tanda terima pengajuan keberatan selambat-lambatnya bersamaan dengan pengiriman surat tanggapan atas keberatan;

- b. petugas pengaduan dan penyelesaian sengketa/PPID Pelaksar a Bidang Penyelesaian Sengketa Publik mencatat pengajuan banding dalam register banding;
- c. TPPI memberikan pertimbangan atas banding dan penyelesaie n banding yang melibatkan LAN;
- d. Atasan PPID memberikan tanggapan atas banding dalam bentuk keputusan tertulis selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari hari kerja sejak diterimanya pengajuan banding dengan memuat sekurang-kurangnya:
  - 1) Tanggal pembuatan surat tanggapan atas banding;
  - 2) Nomor surat tanggapan atas banding;
  - 3) Tanggapan/jawaban tertulis atasan PPID atas banding yang diajukan ;
  - 4) Pembatalan keputusan atas keberatan dlam hal banding diterin a baik sebagian atau seluruhnya
  - 5) Perintah atasan PPID kepada PPID Utama dan/atau penyelengga pengelolaan dan pelayanan informasi publik lain dalam hal banding diterima baik sebagian atau seluruhnya
- e. PPID Utama (PPID LAN) melaksanakan keputusan tertulis di atas selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengajuan keberatan diterima hingga pelaksanaan perintah dilaksanakan oleh PPID Utama yang terkait dengan pengajuan banding atas keputusan keberatan.
- f. Pemohon keberatan yang tidak puas dengan keputusan atas keberatan dan/atau banding atas keberatan dapat mengajuk,n permohonan penyelesaian sengketa informasi publik kepada Komisi Informasi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keputusan atas keberatan dan/ atau banding atas keberatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Atasan PPID sesuai dengan

## G. Laporan dan Evaluasi

Atasan PPID membuat dan menyediakan laporan layanan informasi publik yang disampaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir dan salinan laporannya disampaikan kepada Komisi Informasi.

Laporan Layanan Informasi Publik dibuat dalam bentuk ringkasan umum mengenai gambaran pelaksanaan layanan informasi publik dan laporan lengkap gambaran utuh pelaksanaan layanan informasi publik. Ringkasan umum merupakan bagian dari informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sedangkan laporan lengkap layanan informasi publik merupakan bagian dari informasi publik yang wajib tersedia setiap saat.

Atasan PPID sesuai dengan kewenangannya menyelenggarakan rapat koordinasi dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik sekurang-kurangnya sekali dalam 3 (tiga) bulan.

Atasan PPID inelaporkan perkembangan pelaksanaan Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 19 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara kepada Menteri yang tugas dan wewenangnya di bidang komunikasi dan informatika sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Januari 2015

KEPALA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,

ttd.

AGUS DWIYANTO

Salinan ini sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM DAN ORGANISASI,



**Formulir 1**

**Buku Register Pengaduan**

**Unit Pengaduan :**

**Nama & Jabatan :**

**Alamat :**

Nomor Pengaduan	Tgl• Terima Pengaduan	Uraian Pengaduan	Media* / Sumber**	Pengadu			Lokasi Pengaduan	Keterangan
				Nama	Jabatan	Identitas	Unit/Satker	

Catatan:

\*\*

- |                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| a. Pengaduan Online (Website ) | 1. Media Cetak      |
| b. Email                       | 2. Media Elektronik |
| c. Telepon                     | 3. Lainnya          |
| d. Faksimili                   |                     |
| e. SMS                         |                     |
| f. Tata p Langsung             |                     |
| g. Surat                       |                     |
| h. Kotak Pengaduan             |                     |



**Formulir 3**

Buku Status Pengaduan

Unit Pengaduan

Nama & Jabatan :

Alamat

Nomor Pengaduz	Tgl. Terima	Media/Sumber	Unit/Satker	Status*	Penjelasan Umum	Keterangan
	TgI. Selesai	Kategori				

**Catatan :** \* Tuliskan salah satu dari pilihan sebagai berikut, **Proses** atau **Selesai**, sesuai kondisi pada saat pelaporan

Kategori : 1. Permohonan Informasi

2. Pengaduan

No:

Nama pengadu dan status	Alamat	Tanggal
<b>Permasalahan yang diadukan</b>		
<b>Tgl Klarifikasi/pengumpulan fakta</b>	<b>Oleh</b>	<b>Hasil Klarifikasi dan hasil analisis</b>
<b>Tanggal Penanganan</b>	<b>Oleh</b>	<b>Langkah Penanganan Hasil</b>
<b>Tanggal</b>	<b>Status</b>	<b>Permasalahan</b>
	<b>1. Identifikasi/klarifikasi lapangan</b>	
	<b>2. Proses Penanganan</b>	
	<b>3. Selesai</b>	

Acuan

Catatan: Format di atas hanya format dasar, dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan

Mengetahui .