



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

**SALINAN
PERATURAN
KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
NOMOR 8 TAHUN 2015**

TENTANG

**LAYANAN INFORMASI, PENGELOLAAN TAMU DAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,

Menimbang

- a. bahwa peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan informasi, pengelolaan tamu dan pengaduan di lingkungan Lembaga Administrasi Negara perlu dilakukan;
- b. bahwa peningkatan sebagaimana dimaksud pada huruf a, ditaksanakan dengan sebuah sistem pelayanan terpadu;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b, 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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelaptnan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2013 tentang Lembaga Administrasi Negara (Lembaran Negara Tabun 2013 Nomor 127);
7. 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); dan

Memperhatikan :

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA TENTANG PUSAT INFORMASI DI LINGKUNGAN LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA.

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara ini yang dimaksud dengan :

- 1 Pusat Informasi adalah tempat/ sarana pengelolaan pengaduan, pelayanan informasi publik, dan penerimaan tamu sebagai langkah pemberlakuan pelayanan publik, yang merupakan tugas tambahan pada bagian hubungan masyarakat dan informasi atau unit kerja yang membidangi kehumasan.
2. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
3. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelola pengaduan.
4. 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

berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik

6. Tamu adalah seorang atau beberapa orang (yang mengatasnamakan pribadi atau instansi) yang berkunjung ke Lembaga Administrasi Negara dengan rujukan tertentu baik berdasarkan inisiasi sendiri maupun undangan dari Lembaga Administrasi Negara.

Pasal 2

- (1) Pusat informasi dibentuk pada:
 - a. Kantor Lembaga Administrasi Negara Pusat;
 - b. Kampus PPLPN;
 - c. Kampus STIA LAN;
 - d. Kantor PKP2A LAN
- (2) Pembentukan pusat informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara bertahap.
- (3) Pusat informasi yang berada di Kampus PPLPN, Kampus STIA LAN, dan Kantor PKP2A LAN berkoordinasi terkait pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan kepada pusat informasi pada Kantor Lembaga Administrasi Negara Pusat.

Pasal 3

- (1) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 angka 3 adalah pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara.
- (2) Pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 angka 1 adalah pelayanan informasi publik sebagaimana di atur dalam Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Lingkungan Lembaga Administrasi Negara.
- (3) Pelayanan tamu adalah pelayanan pertama kepada semua tamu yang berkunjung ke LAN sebelum di antarkan kepada pejabat dan/atau unit kerja yang ditunjuk.

Pasal 4

Tamu sebagaimana dimaksud pasal 1 angka 6 dibedakan sebagai berikut:

- a. Tamu biasa, adalah Tamu orang yang bukan termasuk dalam Tamu VIP dan VVIP;
- b. Tamu VIP (*Very Important Persons*,) adalah Menteri, Kepala Instansi, Eselon I dan II dilingkungan Kementerian / Lembaga/ Pemerintah Daerah dan Pimpinan Organisasi Kemasyarakatan/Tokoh Masyarakat (contoh Ketua MUI), serta Mantan Kepala LAN/Eselon I/Eselon II;
- c. Tamu VVIP (*Very Very Important Persons*), adalah Presiden, Wakil Presiden beserta keluarganya, Tamu Negara

Pasal 5

- (1) Petugas jaga pada Pusat Informasi adalah pegawai pada bagian hubungan masyarakat dan informasi atau unit kerja yang membidangi kehumasan.
- (2) Petugas yang menangani pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan pada unit kerja (eselon II) ditugaskan oleh pimpinan unit terkait.

Pasal 6

Pengaturan mengenai tamu dan pelayanan tamu tercantum dalam lamiran peraturan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 7

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 Januari 2015

KEPALA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,

Ttd

AGUS DWIYANTO

LAMPIRAN
PERATURAN
KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI
NEGARA NOMOR TAHUN 2015
TENTANG
LAYANAN INFORMASI, PENGELOLAAN
TAMU DAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN LEMBAGA ADMINISTRASI
NEGARA

Prosedur Pelayanan Tamu.

Tamu yang berkurding ke LAN, digolongkan menjadi dua, yaitu tamu dengan perjanjian/undangan dan tamu tanpa perjanjian.

- 1) Tamu Dinas diharapkan menyampaikan permohonan (melalui surat/email/telepon) untuk bertemu pejabat LAN, yang dilengkapi dengan pejabat yang akan bertemu, waktu kunjungan, jumlah rombongan dan acara/ agenda.
- 2) Tamu mengisi buku/Formulir tamu dan menyerahkan Kartu Pengenal/Identitas Pribadi.
- 3) Petugas tamu memberikan tanda pengenal tamu, dan mempersilahkan menunggu di ruang tamu.
- 4) Tamu menunggu di ruang tamu (lantai satu Gedung B).
- 5) Petugas penerima tamu (PPID) menghubungi "Petugas Penghubung di Unit Kerja" tentang Kehadiran tamu.
- 6) Petugas Penghubung melaporkan kepada Pimpinan Unit Kerja hal kedatangan tamu (untuk tamu dengan perjanjian).

Untuk Tamu tanpa Petjanjian "Petugas Penghubung" menerima tamu di ruang tamu.

- 7) Petugas Penghubung rnenjemput dan mengantar tamu ke ruang tamu Pimpinan Unit (sesuai dengan arahan Kepala Unit Kerja/untuk tamu dengan perjanjian).
- 8) Petugas penerima memberikan hidangan (snack/kopi/teh bagi tamu yang diterima di ruang tamu)
- 9) Petugas penerima memintakan menandatangani Formulir tamu/ SPPD kepada pejabat terkait dan mengembalikan kepada tamu, jika diminta.
- 10) Tamu kembali ke Petugas tamu mengembalikan kartu tamu ditukar dengan *ID Card dan* Tarnu kembali ke Instansi yang bersangkutan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 Januari 2015

KEPALA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,

Ttd