



**LEMBAR PERSETUJUAN**

Substansi Prosedur Tetap tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat telah saya setujui.

Disetujui di Jakarta  
pada tanggal 9 Februari 2011

**SEKRETARIS UTAMA,**

**GINA MASUDAH HUSNI**



## PROSEDUR TETAP NOMOR 05 TAHUN 2011

### TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### BAB I PENDAHULUAN

##### A. Umum

Salah satu fungsi pemerintah selain berkewajiban mengatur penyelenggaraan negara juga wajib untuk memberikan perlindungan dan pengayoman serta memberikan pelayanan kepada setiap warganya sehingga mendapatkan kemudahan dalam memenuhi hajat hidupnya. Namun dengan segala keterbatasan yang ada belum semua bentuk pelayanan tersebut dapat dipenuhi dengan optimal sehingga menimbulkan rasa tidak puas.

Agar ketidakpuasan tidak mengakibatkan sumbatan-sumbatan yang akhirnya dapat mengganggu situasi yang tidak kondusif yang pada gilirannya akan mengganggu kinerja dan kelancaran pelaksanaan tugas, perlu melakukan pembaharuan/perbaikan dalam pelayanan publik dengan mengembangkan akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari aspirasi reformasi sehingga Aparatur Negara/Pemerintah mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada masyarakat

Sebagai salah satu upaya untuk pengembangan akuntabilitas kinerja serta pelayanan secara optimal di bidang kearsipan, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), sebagai Lembaga Pemerintahan Non Kementerian yang bertanggung jawab di bidang kearsipan berupaya untuk lebih mengaktifkan Kotak Pos Saran Pengaduan Masyarakat sebagai salah satu wujud Pengawasan Masyarakat yang dikemas secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Forum ini bertujuan sebagai media yang menjaring masukan berupa saran maupun kritik yang bersifat membangun. Melalui kebijakan tersebut di atas diharapkan:

1. Penyelenggara Negara semakin berhati-hati dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing serta mentaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku sehingga dapat menekan sekecil mungkin terjadinya tindak

penyimpangan, kolusi, dan nepotisme yang terjadi di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.

2. Membangun kemitraan melalui partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kearsipan nasional.
3. Dapat mempercepat perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan Pemerintahan yang bersih (*Clean Government*) yang meliputi unsur : Transparansi, akuntabel, dan pelayanan prima terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat.

Agar Pengaduan Masyarakat dapat dilaksanakan secara intensif dan terkoordinir serta dapat dipertanggungjawabkan maka dipandang perlu ANRI menerbitkan Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang dapat digunakan sebagai acuan penanganan dan penyelesaiannya.

#### **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud disusunnya Prosedur Tetap tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah sebagai acuan bagi ANRI dalam penanganan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Tujuan disusunnya Prosedur Tetap tentang Penanganan pengaduan Masyarakat ini adalah:

- a. Terwujudnya budaya kerja yang tertib dan bebas KKN di lingkungan ANRI.
- b. Terlaksananya pelayanan prima dalam bidang penyelenggaraan kearsipan di lingkungan ANRI.

#### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Petunjuk Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat ini dilaksanakan di lingkungan ANRI, khusus untuk unit kerja yang langsung mempunyai akses terhadap pelayanan masyarakat, yang disampaikan baik lisan maupun tertulis secara jelas dan bertanggung jawab.

#### **D. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan;
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999;
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
7. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
10. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah lima kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2005;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;
13. Keputusan Menpan Nomor 118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Pengaduan Masyarakat;
14. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2010;
15. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Prosedur Tetap di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.

**E. Pengertian**

Dalam Prosedur Tetap ini yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat Negara serta pemerintahan yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan Negara dan pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai, dan cita-cita perjuangan bangsa dan Negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat baik di pusat maupun daerah termasuk aparatur perekonomian Negara dan daerah;
3. Penyelenggara Negara adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pengawasan Fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern maupun ekstern pemerintah, yang dilaksanakan terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Aparatur Pemerintah yang berkepentingan, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media;
6. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
7. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
8. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbangan saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan Penyelenggara Pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat;

9. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
10. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusi;
11. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan berupa memberi penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi atau unit terkait;
12. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
13. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau unit kerja tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
14. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat;
15. Masyarakat adalah orang atau lembaga yang menggunakan jasa atau layanan dan berkepentingan terhadap penyelenggaraan kearsipan yang dilaksanakan oleh lembaga ANRI.

**BAB II**  
**PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui tahapan sebagai berikut:

1. Kasubbag TU Inspektorat:
  - a. Menerima pengaduan masyarakat baik berupa surat yang dikirim melalui pos maupun kotak saran yang ada di Subdirektorat Layanan Arsip dan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa.
  - b. Menyerahkan kepada Inspektur.
2. Inspektur memerintahkan kepada Auditor untuk menindaklanjuti.
3. Auditor:
  - a. Menyimpan surat, jika pengaduan tersebut tidak sesuai dengan kriteria/unsur-unsur pengaduan.
  - b. Membuat surat perintah yang ditandatangani oleh Kepala ANRI untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut, jika pengaduan tersebut berkadar pengawasan dengan identitas pelapor yang jelas serta fakta sesuai dengan fakta di lapangan.
4. Auditor melakukan konfirmasi kepada pelapor untuk mengumpulkan informasi dan bukti-bukti tambahan.
5. Auditor melakukan koordinasi dengan unit kerja/individu terlapor.
6. Auditor melakukan pemeriksaan lebih lanjut atas hasil konfirmasi untuk diperoleh bukti-bukti yang relevan, kompeten, dan material.
7. Auditor membuat laporan atas pengaduan masyarakat
  - a. Jika hasil pemeriksaan pengaduan tidak terbukti kebenarannya, maka pejabat yang berwenang menyampaikan info tersebut kepada pelapor.
  - b. Jika terbukti kebenarannya maka pejabat berwenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor dan terlapor akan dikenakan sanksi, baik berupa sanksi administratif, TP/TGR, tindakan gugatan perdata, pidana bahkan tindakan penyempurnaan manajemen Instansi yang bersangkutan.
8. Auditor:
  - a. Membuat konsep laporan hasil pengaduan masyarakat.
  - b. Menyampaikan kepada Inspektur.
9. Inspektur:
  - a. Memeriksa konsep laporan hasil pengaduan masyarakat.
  - b. Menandatangani dan menyerahkan laporan hasil pengaduan masyarakat kepada Kasubbag TU Inspektorat.

- c. Memerintahkan Kasubbag TU Inspektorat untuk membuat nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat.
10. Auditor menyampaikan konsep nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat.
11. Inspektur:
  - a. Memeriksa konsep nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat.
  - b. Menyerahkan nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat kepada Kasubbag TU Inspektorat untuk disampaikan kepada Sekretaris Utama.
12. Menyampaikan nota dinas dan laporan hasil pengaduan masyarakat kepada Sekretaris Utama melalui Kasubbag TU Sekretaris Utama untuk Kepala ANRI.



**BAB III  
PENUTUP**

Prosedur Tetap tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat disusun dengan mengacu kepada peraturan-peraturan yang ada, sehingga diharapkan dapat menjadi pedoman dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia sehingga akan berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelaksanaan penyelenggaraan pemeritahan khususnya di Arsip Nasional Republik Indonesia dalam rangka reformasi birokrasi.

Prosedur Tetap tentang Pengaduan Masyarakat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Februari 2011

**INSPEKTUR,**

  
**BINNER SITOMPUL**



**Arsip Nasional Republik Indonesia**

LAMPIRAN  
PROSEDUR TETAP  
NOMOR 05 TAHUN 2011

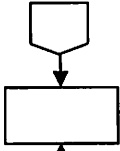
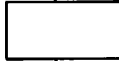
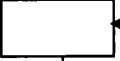


TENTANG  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**DAFTAR LAMPIRAN  
PROSEDUR TETAP  
TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

LAMPIRAN 1      **DIAGRAM ALIR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DIAGRAM ALIR  
 PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No	Tahap Kegiatan	Unit Penyelesaian			
		Auditor	Kasubbag TU Inspektorat	Inspektur	Unit Kerja
1	a. Menerima pengaduan masyarakat baik berupa surat yang dikirim melalui pos maupun kotak saran yang ada di Subdirektorat Layanan Arsip dan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa b. Menyerahkan kepada Inspektur				
2	Memerintahkan kepada Auditor untuk menindaklanjuti				
3	a. Menyimpan surat, jika pengaduan tersebut tidak sesuai dengan kriteria/unsur-unsur pengaduan b. Membuat surat perintah yang ditandatangani oleh Kepala ANRI untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut, jika pengaduan tersebut berkadar pengawasan dengan identitas pelapor yang jelas serta fakta sesuai dengan fakta di lapangan				
4	Melakukan konfirmasi kepada pelapor untuk mengumpulkan informasi dan bukti-bukti tambahan				
5	Melakukan koordinasi dengan unit kerja/individu terlapor				
6	Melakukan pemeriksaan lebih lanjut atas hasil konfirmasi untuk diperoleh bukti-bukti yang relevan, kompeten, cukup dan material (rekocuma)				
7	Membuat laporan atas pengaduan masyarakat a. Jika hasil pemeriksaan pengaduan tidak terbukti kebenarannya, maka pejabat yang berwenang menyampaikan info tersebut kepada pelapor b. Jika terbukti kebenarannya maka pejabat berwenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor dan terlapor akan dikenakan sanksi, baik berupa sanksi administratif, TP/TGR, tindakan gugatan perdata, pidana bahkan tindakan penyempurnaan manajemen Instansi yang bersangkutan				

No	Tahap Kegiatan	Unit Penyelesaian			
		Auditor	Kasubbag TU Inspektorat	Inspektur	Unit Kerja
8	a. Membuat konsep laporan hasil pengaduan masyarakat b. Menyampaikan kepada Inspektur				
9	a. Memeriksa konsep laporan hasil pengaduan masyarakat b. Menandatangani dan menyerahkan laporan hasil pengaduan masyarakat kepada Kasubbag TU Inspektorat c. Memerintahkan Kasubbag TU Inspektorat untuk membuat nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat				
10	Menyampaikan konsep nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat				
11	a. Memeriksa konsep nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat b. Menyerahkan nota dinas penyampaian laporan hasil pengaduan masyarakat kepada Kasubbag TU Inspektorat untuk disampaikan kepada Sekretaris Utama				
12	Menyampaikan nota dinas dan laporan hasil pengaduan masyarakat kepada Sekretaris Utama melalui Kasubbag TU Sekretaris Utama untuk Kepala ANRI				

Norma waktu: 10 (sepuluh) hari

INSPEKTUR,

  
BINNER SITOMPUL