



ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

Jalan Ampera Raya No. 7, Jakarta Selatan 12560, Indonesia Telp. 62 21 7805851, Fax. 62 21 7810280

<http://www.anri.go.id>, e-mail: info@anri.go.id

PERATURAN KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 44 TAHUN 2011

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Government*) perlu ada transparansi;
 - b. bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat perlu ada sarana penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

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-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2964);

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
11. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah enam kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005;
12. Keputusan Presiden Nomor 27/M Tahun 2010 tentang Pengangkatan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia;
13. 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;
14. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2010 tentang Mekanisme Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan ANRI;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

Pasal 1

Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 menjadi acuan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 27 Desember 2011

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

M. ASICHIN

LAMPIRAN
PERATURAN KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 44 TAHUN 2011
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fungsi pemerintah selain berkewajiban mengatur penyelenggaraan negara juga wajib untuk memberikan perlindungan dan pengayoman serta memberikan pelayanan kepada setiap warga negara 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 pemerintahan, perlu melakukan pembaharuan/perbaikan dalam pelayanan publik. Pembaharuan/perbaikan tersebut antara lain dilaksanakan dengan mengembangkan akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari aspirasi reformasi, sehingga aparatur negara mampu mempertanggungjawabkan fungsi, tugas, dan wewenangnya kepada masyarakat, bangsa, dan Negara.

Sebagai salah satu upaya pengembangan akuntabilitas kinerja serta pelayanan optimal di bidang penyelenggaraan kearsipan, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kearsipan nasional berupaya untuk lebih mengaktifkan penanganan pengaduan masyarakat. Upaya tersebut dikemas secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu, dan sinergi serta saling menghormati hak, kewajiban, dan dengan wewenang masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tujuan sebagai sarana untuk menjaring masukan berupa

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

saran maupun kritik yang bersifat membangun. Melalui kebijakan tersebut di atas diharapkan:

1. Penyelenggara Negara semakin berhati-hati dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan tanggung jawab di bidang masing-masing serta mentaati norma, hukum, moral dan sosial yang berlaku sehingga dapat menekan sekecil mungkin terjadinya tindak penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang terjadi di lingkungan ANRI;
2. Terbangun kemitraan melalui partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kearsipan nasional; dan
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 dan pengayoman kepada masyarakat serta memberdayakan masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud disusunnya peraturan ini adalah untuk memberi pedoman bagi ANRI dalam menangani pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Tujuan disusunnya peraturan ini adalah diharapkan pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan tepat dalam rangka mendukung terciptanya penyelenggaraan kearsipan nasional yang baik dan bebas dari KKN khususnya di lingkungan ANRI.

C. Ruang Lingkup

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

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

D. Pengertian

Dalam Peraturan 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. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) ANRI, adalah Auditor ANRI yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap obyek pemeriksaan yang diadakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau atas permintaan Lembaga Penyidik Tidak Pidana Korupsi antara lainnya terdiri dari BPK-RI, KPK, BPKP, Inspektorat Jenderal Kementerian, Inspektorat Utama/Inspektorat LPNK, Satuan Pengawas Intern (SPI) dan/atau Inspektorat Provinsi/Kabupaten/Kota;
6. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Aparatur Pemerintah yang berkepentingan, berupa sumbangan

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media;

7. 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;
8. 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;
9. Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan Penyelenggara Pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
10. Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
11. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusi;
12. 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;
13. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
14. Terlapor adalah aparaturnya pemerintah atau unit kerja tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

15. 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 diadakan oleh masyarakat; dan
16. Masyarakat adalah orang atau lembaga yang menggunakan jasa atau layanan dan berkepentingan terhadap penyelenggaraan kearsipan yang dilaksanakan oleh ANRI.

E. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Obyektivitas

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan.

2. Efisiensi dan Efektivitas

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.

3. Akuntabilitas

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.

4. Koordinasi

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

5. Kerahasiaan

Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Transparansi

Hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka,

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Kerohanian

Penanganan pengaduan masyarakat antara lain harus dilakukan dengan prinsip perbaikan kepada individu menuju manusia yang bertakwa.

8. Kepastian Hukum

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan atas dasar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menjamin adanya kepastian hukum bagi masyarakat.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

BAB II

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Media Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat berupa keluhan bahkan saran atau kesan di bidang kearsipan dapat disampaikan melalui beberapa media, yakni:

1. Kotak Saran

Kotak saran di Ruang Baca dan tempat strategis di Ruang *Lobby*.

2. Melalui Surat Elektronik

Alamat e-mail (info@anri.go.id), website (www.anri.go.id).

3. Surat terbuka yang disampaikan kepada Kepala ANRI.

4. Buku saran pada di *Counter* Layanan Arsip/Ruang Baca.

B. Pengadministrasian

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan sebagai berikut:

1. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur pengadministrasian/penatausahaan mengacu ketentuan Tata Naskah Dinas dan Klasifikasi Arsip yang berlaku di lingkungan ANRI, baik dengan cara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer sesuai sarana dan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat, yaitu:

a. Apabila berupa Surat maka, perlu dicatat pada Buku Agenda Surat Pengaduan Masyarakat, meliputi:

- 1) Nomor agenda;
- 2) Tanggal agenda;
- 3) Tanggal surat pengaduan;
- 4) Kategori surat; dan
- 5) Perihal.

b. Identitas pelapor, meliputi:

- 1) Nama;
- 2) Alamat;

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

- 3) Kabupaten/Kota;
- 4) Propinsi;
- 5) Pekerjaan; dan
- 6) Kategori pelapor.

c. Identitas terlapor, meliputi:

- 1) Nama;
- 2) NIP/NRP;
- 3) Alamat;
- 4) Jabatan;
- 5) Instansi Terlapor; dan
- 6) Kategori Instansi.

2. Kode Klasifikasi

- a. Pengaduan yang telah dicatat pada Buku Agenda Surat Pengaduan Masyarakat, dikelompokkan berdasarkan Kode dan Jenis Arsip sesuai tabel sebagai berikut:

NO	JENIS ARSIP (MASALAH PELANGGARAN/PENYIMPANGAN)	KODE
1	Penyalahgunaan wewenang, meliputi: a. Penggunaan dana tidak sesuai dengan anggaran; b. Perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat; c. Tindakan sewenang-wenang; d. Salah urus; e. Penggunaan fasilitas/barang milik Negara.	01 0101 0102 0103 0104 0105
2	Pelayanan Masyarakat, meliputi: a. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) b. Pelayanan Pembinaan SDM Kearsipan 1) Bimbingan Arsiparis; 2) Bimbingan Tim Penilai Arsiparis; 3) Penilaian Prestasi Kerja Arsiparis; 4) Mutasi Arsiparis; 5) Akreditasi Unit Kearsipan dan Lembaga Kearsipan; 6) Akreditasi Penyelenggaraan Diklat Kearsipan; 7) Sertifikasi SDM Kearsipan; 8) Arsiparis Teladan. c. Pelayanan Bimbingan dan Supervisi Kearsipan	02 0201 0202 0202.01 0202.02 0202.03 0202.04 0202.05 0202.06 0202.07 0202.08 0203 0203.01

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

	1) Penyusunan Sistem Pengelolaan Arsip;	0203.02
	2) Pertimbangan Penyusunan Jadwal Retensi Arsip/Dokumen.	0204
	d. Pelayanan Konservasi Arsip	0204.01
	1) Izin Pemusnahan Arsip/Dokumen;	0204.02
	2) Penyerahan Arsip/Dokumen;	0204.03
	3) Jasa Perawatan Arsip/Dokumen.	0205
	e. Pelayanan Pengembangan Informasi Publik	
	1) Penyediaan Sistem Layanan Informasi Arsip Statis Melalui Internet;	0205.01
		0205.02
	2) Desiminasi Arsip Statis Melalui Internet;	0205.03
	3) Penyediaan Sistem Website ANRI (www.anri.go.id).	0206
		0206.01
	f. Pelayanan Informasi Publik	0206.02
	1) Permintaan Bahan Pustaka;	0206.03
	2) Permintaan Arsip/Dokumen;	0206.04
	3) Reproduksi Arsip;	0206.05
	4) Alih Media Arsip;	0206.06
	5) Penelusuran Arsip;	0206.07
	6) Penelitian Arsip Statis;	
	7) Penerbitan Naskah Sumber Arsip (pameran).	0207
		0207.01
		0207.02
	g. Pelayanan Jasa Kearsipan	0207.03
	1) Konsultasi Kearsipan;	0207.04
	2) Pembuatan Manual Sistem Kearsipan;	0207.05
	3) Pembuatan Sistem Informasi Kearsipan;	0207.06
	4) Penataan/Pembenahan Arsip;	0207.07
	5) Penyimpanan Arsip;	0207.08
	6) Perawatan Arsip;	
	7) Reproduksi Arsip;	0207.09
	8) Alih Media Arsip;	0207.10
	9) Pengelolaan dan Pemeliharaan Pusat Arsip Instansi/Perusahaan;	0208
	10) Pengadaan Peralatan Kearsipan.	0208.01
		0208.02
	h. Pelayanan Kehumasan	
	1) Keprotokolan;	
	2) Publikasi.	
3	Korupsi/pungli, meliputi:	03
	a. Penggelapan atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan Negara;	0301

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

	<ul style="list-style-type: none"> b. Pemalsuan atau pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah; c. Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/bangunan; d. Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke kas Negara; e. Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek; f. Penjualan atau manipulasi penjualan milik Negara; g. Penyalahgunaan anggaran; h. Penyimpangan keputusan presiden tentang pelelangan; i. Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku; j. Pungutan tambahan dalam rangka pemberian pelayanan masyarakat yang memberatkan masyarakat; k. Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang berbentuk pengadaan pegawai baru; l. PNBP yang tidak disetor ke kas negara. 	<p>0302</p> <p>0303</p> <p>0304</p> <p>0305</p> <p>0306</p> <p>0307</p> <p>0308</p> <p>0309</p> <p>0310</p> <p>0311</p> <p>0312</p>
4	<p>Kepegawaian/Ketenagakerjaan, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penerimaan pegawai baru/CPNS; b. Pengangkatan, mutasi, dan pemberhentian PNS; c. Permohonan bantuan/sumbangan; d. Penyampaian usul/sumbang saran; e. Permohonan pekerjaan yang sebelumnya belum pernah mengabdikan diri di ANRI (honoror); f. Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya. 	<p>04</p> <p>0401</p> <p>0402</p> <p>0403</p> <p>0404</p> <p>0405</p> <p>0406</p>
5	<p>Hukum/Peradilan dan HAM, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kontrak/perjanjian; b. Barang bukti/lelang. 	<p>05</p> <p>0501</p> <p>0502</p>
6	<p>Lingkungan Hidup Pencemaran tanah air, dan udara dampak dari Fumigasi.</p>	<p>06</p> <p>0601</p>

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

b. Hasil pengaduan masyarakat dikelompokkan dalam beberapa kategori:

1) Berkadar pengawasan

a) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan harus segera dilakukan penelitian/pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

b) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi tidak jelas identitas pelapornya, maka tidak harus segera dilakukan pembuktian kebenarannya tetapi dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ANRI;

c) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, maka dapat dijadikan tambahan informasi dalam proses pembuktian.

2) Tidak berkadar pengawasan

a) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan, dapat dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan;

b) Pengaduan masyarakat yang identitas pelapornya tidak jelas atau tidak ada data yang menunjang informasi tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut.

3. Penyaluran

Setelah dilakukan pencatatan dan pengklasifikasian berdasarkan jenis Arsip dan kategori pengaduan masyarakat, selanjutnya berkas tersebut diproses berdasarkan kewenangan dan tanggung jawab dari masing-masing untuk kerja terlapor.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

4. Pemberkasan/ Filing System

Pemberkasan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dalam pencarian arsip pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlakukan penyimpanan arsip yang diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpangannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

BAB III

MEKANISME PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

A. Konfirmasi dan Klarifikasi

1. Konfirmasi

Konfirmasi merupakan proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusi termasuk masalah yang dilaporkan. Tahap kegiatan konfirmasi adalah:

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Melakukan komunikasi kepada unit kerja terlapor;
- c. Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan; dan
- d. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

2. Klarifikasi

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi adalah:

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- b. Perumusan kondisi yang sebenarnya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
- c. Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

B. Pemeriksaan

Setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi berkas pengaduan masyarakat dapat dilanjutkan dengan kegiatan

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

pemeriksaan guna memperoleh bukti yang relevan, kompeten, dan cukup material.

Pemeriksaan terhadap pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggung jawabkan, dengan cara:

1. Menyusun Program Kerja Pemeriksa;
2. Menentukan metode pemeriksaan;
3. Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
4. Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan; dan
5. Melakukan pengecekan di lapangan terhadap permasalahan yang dihadapi (observasi).

C. Pelaporan Hasil Pemeriksaan

Setelah dilakukan pemeriksaan lebih mendalam terhadap pengaduan masyarakat, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) sebagai berikut:

1. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) memuat kesimpulan hasil konfirmasi dan klarifikasi serta hasil pemeriksaan yang disertai dengan data pendukung yang disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan, disertai rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh terlapor.
2. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu 3 bulan setelah surat pengaduan diterima oleh Inspektorat ANRI.
3. Hasil pemeriksaan disampaikan kepada:
 - a. Pimpinan Instansi yang bersangkutan;
 - b. Masyarakat terlapor; dan
 - c. Kementerian PAN dan RB/Tromol Pos 5000.
4. Setiap Triwulan Inspektorat ANRI wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat kepada Menteri PAN dan RB.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

BAB IV

TINDAK LANJUT DAN MONITORING

A. Tindak lanjut Pemeriksaan

1. Terhadap Pelapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka, pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
- b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya maka pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor; dan
- c. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pejabat yang berwenang wajib melindungi pelapor dan arsipnya sebagai Informasi Publik dinyatakan tertutup.

2. Terhadap Terlapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran maka pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor; dan
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran maka pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain:

- a. Tindakan diskriminatif sesuai dengan ketentuan peraturan perunda-undangan yang berlaku;
- b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
- c. Tindakan gugatan perdata;
- d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana; dan
- e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

B. Monitoring dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Monitoring

Dalam rangka mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, dilakukan:

- 1) Secara langsung
 - a) Pemutakhiran data;
 - b) Rapat Koordinasi Teknis; dan
 - c) Kunjungan ke lapangan.
- 2) Secara tidak langsung
 - a) Melalui komunikasi elektronik; dan
 - b) Melalui surat menyurat.

2. Koordinasi

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

a. Koordinasi internal

- 1) Antar pejabat/unit kerja di lingkungan ANRI; dan
- 2) Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan ANRI.

b. Koordinasi eksternal Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP)

- 1) Antar pejabat APIP dan/atau yang menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Antar pejabat APIP dengan Kementerian PAN dan RB;
- 3) Antar pejabat APIP dengan aparat penegak hukum; dan
- 4) Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi masyarakat.

c. Selama belum selesai penanganannya maka secara periodik dilaporkan, apabila ada perkembangan baru maka harus segera dibuat laporan yang mutakhir.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

C. Manfaat Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah tibulnya kemungkinan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;
2. Sebagai salah satu tolak ukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan tata laksana birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek KKN;
5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah khususnya di lingkungan ANRI;
6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat; dan
7. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional, dan demokratis.

D. Sanksi

Pimpinan instansi dan/atau unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang (Inspektur/Auditor ANRI) dan/atau tidak menindaklanjuti Rekomendasi Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan Masyarakat sebagaimana mestinya dan/atau melindungi aparatur yang melanggar aturan, dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi Pidana/Perdata sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

**BAB VI
PENUTUP**

Dengan adanya Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan ANRI diharapkan jajaran Inspektorat dan/atau para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat dapat meningkatkan kualitas dan intensitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Selain itu diharapkan dapat mendorong Pimpinan Unit Kerja dalam menindak lanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen internal di lingkungan ANRI menuju terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

KEPALA ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd

M. ASICHIN