

# BUKU SAKU

## *Pengaduan Masyarakat*



TRI GATRA



## **LANDASAN HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409)
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851)
4. 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)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866)
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan
7. Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah Keputusan Presiden RI Nomor 67 Tahun 2006 tanggal 13 Juni 2006 tentang Lembaga Ketahanan Nasional RI
8. Peraturan Gubernur Lemhannas RI Nomor 01 Tahun 2006 tanggal 5 Desember 2006 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ketahanan Nasional RI

# **PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU DI LINGKUNGAN LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL RI**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat 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.

Pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program Lemhannas RI antara lain pengaduan kualitas pelayanan pada Kesekretariatan Lemhannas RI, Kedeputian Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional, Kedeputian Bidang Pengkajian Strategik dan Kedeputian Bidang Pemantapan Nilai-Nilai Kebangsaan Lemhannas RI.

### **B. Maksud Dan Tujuan**

#### **1. Maksud**

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu dimaksudkan sebagai:

- a. Acuan bagi Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Lembaga Ketahanan Nasional RI dalam penanganan pengaduan masyarakat terpadu; dan
- b. Acuan dalam melakukan koordinasi antar unit kerja di lingkungan Lembaga Ketahanan Nasional RI dalam penanganan pengaduan masyarakat.

#### **2. Tujuan**

Tujuan disusunnya Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu ini adalah:

- a. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Lembaga Ketahanan Nasional RI sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. terlaporkannya penanganan pengaduan masyarakat kepada pihak-pihak terkait secara terpadu.

### **C. Ruang Lingkup**

Pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Lembaga Ketahanan Nasional RI yang ditangani meliputi:

1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
2. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
3. pelanggaran disiplin pegawai.

### **D. Pengertian Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:**

1. Pengaduan masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Lembaga Ketahanan Nasional RI, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
2. Pengaduan masyarakat di Lingkungan Lembaga Ketahanan Nasional RI dikelompokkan dalam:
  - a. Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan
  - b. Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan
3. Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya iindikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Lembaga Ketahanan Nasional RI sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
4. Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbangan saran, kritik yang konstruktif, dan lain sebagainya sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
5. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
6. Pimpinan instansi adalah pejabat pembina kepegawaian pada Lembaga Ketahanan Nasional RI.
7. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.

8. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
9. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
10. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Lembaga Ketahanan Nasional RI.
11. Terlapor adalah aparatur negara atau kelompok masyarakat yang melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

## **II. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU**

Pengaduan masyarakat yang diterima Lemhannas RI ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Lembaga Ketahanan Nasional RI (Tim Dumasdu) yang ada pada masing-masing Unit Eselon I.

Pengaduan masyarakat oleh Tim Dumasdu dilakukan berdasarkan kewenangan dan kriteria, bahwa pengaduan berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat/negara ditangani oleh Tim Dumasdu pada Inspektorat Lembaga Ketahanan Nasional RI, sedangkan indikasi pengaduan di luar itu maupun yang berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat menjadi fokus penanganan oleh Tim Dumasdu pada unit eselon I yang lain. Pengaduan yang jelas alamatnya, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, dan diselesaikan dalam waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan tersebut diterima oleh Lembaga Ketahanan Nasional RI.

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

## **A. Pencatatan Pengaduan**

Pencatatan pengaduan masyarakat oleh Tim Dumasdu dilakukan sebagai berikut:

1. Pengaduan masyarakat (dumas) yang diterima oleh Tim Dumasdu pada Unit Eselon I berasal dari organisasi masyarakat, partai politik, perorangan atau penerusan pengaduan ke Lemhannas RI dalam bentuk surat, fax, atau email, dicatat dalam agenda surat masuk secara manual atau menggunakan aplikasi sesuai dengan prosedur pengadministrasian/tata persuratan yang berlaku. Pengaduan yang disampaikan secara lisan agar dituangkan ke dalam formulir yang disediakan.
2. Pencatatan dumas tersebut sekurang-kurangnya memuat informasi tentang Nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas terlapor, dan inti pengaduan.
3. Pengaduan yang alamatnya jelas, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak surat pengaduan diterima, dengan tembusan disampaikan kepada Sekretariat Tim Dumasdu pada Inspektorat Lembaga Ketahanan Nasional RI.

## **B. Penelaahan**

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut:
  - a. Penyalahgunaan wewenang
  - b. Pelayanan masyarakat
  - c. Korupsi/Pungli
  - d. Kepegawaian/Ketenagakerjaan
  - e. Pertanahan/Perumahan
  - f. Hukum/Peradilan dan HAM
  - g. Kewaspadaan Nasional
  - h. Tatalaksana/Regulasi
  - i. Lingkungan Hidup dan Umum

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.
- f. Melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan.
- g. Menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.

3. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi:

- 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.
- b. Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
- 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.
- 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.



### **C. Penyaluran/Penerusan**

Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Lembaga Ketahanan Nasional RI untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan pemerintah daerah atau instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut agar diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani dengan tembusan kepada Sekretariat Tim Dumasdu.

Penyaluran dilakukan berdasarkan jenjang/hierarki kewenangan serta tanggung jawab sebagai berikut:

1. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, penyaluran dialamatkan kepada Aparat Pemeriksa Intern Pemerintah (APIP) atau Instansi Pemerintah yang berwenang dengan tembusan kepada instansi/unit kerja instansi terkait untuk mendapatkan perhatian.
2. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh bukan aparatur Pemerintah, penyaluran ditujukan kepada pimpinan instansi teknis yang berwenang dengan tembusan kepada instansi/unit kerja instansi terkait.
3. Apabila permasalahan pengaduan yang akan diteruskan mengindikasikan suatu penyimpangan yang dilakukan oleh pejabat negara, penyaluran disampaikan kepada Presiden selaku Kepala Negara/ pemerintahan dengan tembusan kepada pimpinan instansi yang terkait.
4. Apabila permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara negara, dan orang lain yang mengindikasikan adanya tindak pidana korupsi diteruskan kepada APIP yang bersangkutan dengan tembusan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi dan instansi pemerintah terkait.

### **D. Pengarsipan**

Pengarsipan Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara pengarsipan yang berlaku. Arsip-arsip pengaduan berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.

Terhadap permintaan informasi oleh pihak lain seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), masyarakat, media masa dan lain-lain, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik dari penanganan pengaduan, bukan substansinya, kecuali untuk pengaduan tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran.



## E. Penanganan Lebih Lanjut

Dumas yang berkadar pengawasan diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### 1. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:

- a. Apabila berdasarkan hasil telaahan 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 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 perlu dilakukan audit.
- g. Apabila hasil klarifikasi menunjukkan tidak terbukti dan tidak dilakukan audit, perlu menginformasikan kepada pelapor yang alamatnya jelas dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau instansi terkait.

### 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. Audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT)/Audit Investigasi dilakukan oleh Inspektorat Lembaga Ketahanan Nasional RI sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c. Kegiatan audit mengacu pada standar audit dan pedoman audit yang berlaku.
- d. Laporan hasil audit atas dumas yang diterima berupa penyaluran agar dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan.
- e. Laporan hasil audit yang mengandung kerugian negara wajib disampaikan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia.

Prosedur penanganan dumas disajikan dalam flow chart berikut :

### **Flow Chart - Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat**

## **PROSEDUR PENANGANAN DUMAS TERPADU**

### **Prosedur Tim Dumas Terpadu**

#### **Prosedur**

##### **1. Menerima dan mencatat dumas**

Tim Dumasdu menerima pengaduan dalam bentuk surat, email, fax, lisan (dibuat verbal)

Mencatat dalam agenda surat masuk: nomor dan tanggal surat pengaduan, inti pengaduan, identitas pengadu dan yang diadukan, tanggal penerimaan surat.

##### **2. Menelaah dumas.**

Tim dumasdu pada masing-masing eselon I yang menerima dumas menyeleksi dan menelaah dumas:

Menyeleksi apakah dumas layak ditangani.

Merumuskan inti permasalahan.

Melakukan analisis berdasarkan peraturan

Menentukan apakah pengaduan berkadarwas atau tidak berkadarwas.

##### **• Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut:**

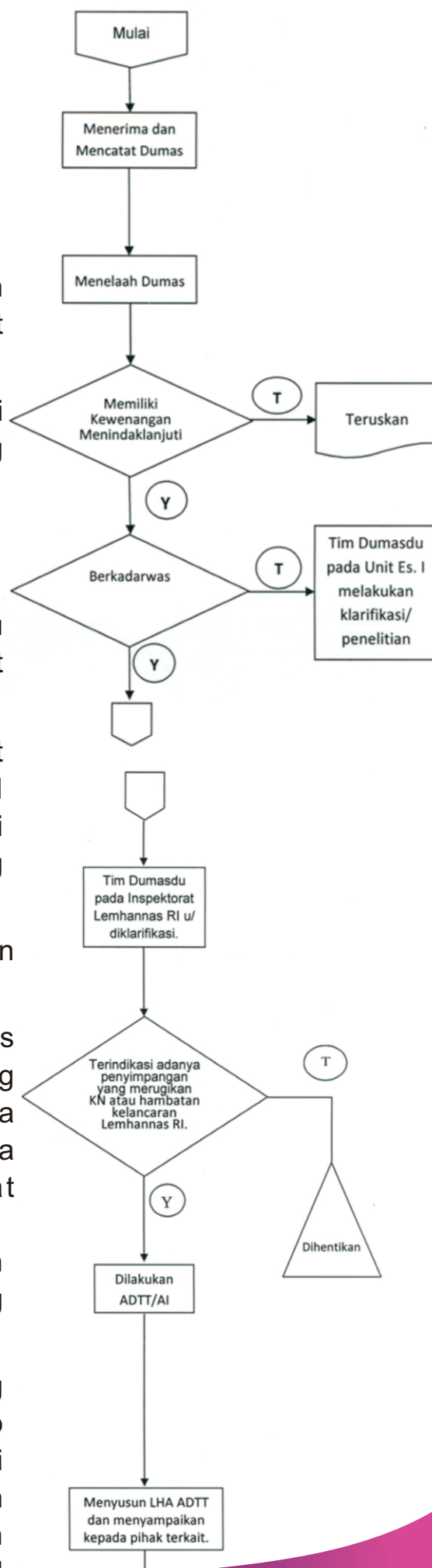
- Pengaduan yg berkadarwas ditangani diteruskan untuk ditangani oleh Inspektorat

- Pengaduan yang tidak berkadarwas dan bersifat teknis operasional ditangani oleh Unit eselon I terkait.
- Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani.

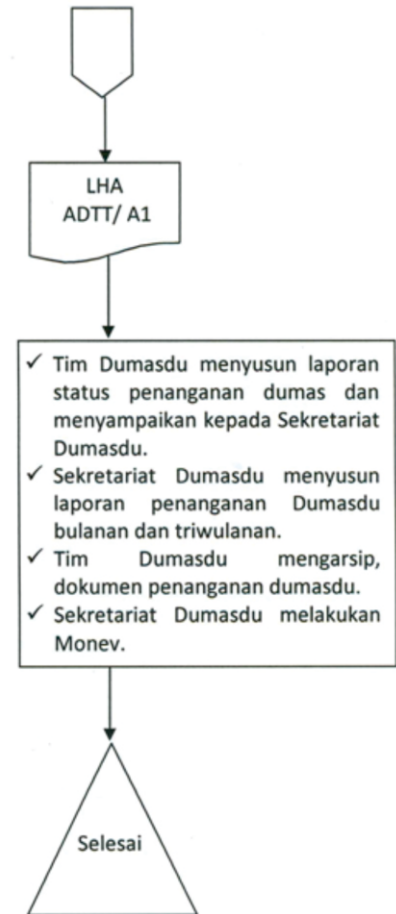
Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut:

- Pengaduan yang berkadarwas ditangani atau diteruskan untuk ditangani oleh Inspektorat Lemhannas RI.
  - Pengaduan yang tidak berkadarwas dan bersifat teknis operasional ditangani oleh Unit eselon I terkait. Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani.
  - Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani.
3. Menjawab Dumas Pengaduan yang jelas alamatnya segera dijawab dalam waktu kurang dari 14 hari sejak pengaduan diterima Lemhannas RI dan ditemuskan kepada Sekretariat Dumasdu pada Inspektorat Lemhannas RI
  4. Meneruskan Dumas Pengaduan yang bukan menjadi kewenangannya kepada pejabat yang berwenang menangani.

Melakukan klarifikasi penelitian pengaduan yang substansinya logis tapi datanya tidak lengkap sehingga perlu diklarifikasi/penelitian sesuai pedoman guna mendapatkan data yang relevan dan memadai guna menentukan indikasi permasalahan dan rekomendasi penanganan lebih lanjut. Hasil klarifikasi yang jelas indikasi penyimpangan dan dampak penyimpangannya dilakukan audit.



5. Melakukan ADTT/Audit Investigasi. Pengaduan yang logis dan didukung dengan data memadai serta indikasi penyimpangannya jelas diudulkan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau investigasi sesuai dengan pedoman yang berlaku
6. Menjawab Dumas Pengaduan yang jelas alamatnya segera dijawab dalam waktu kurang dari 14 hari sejak pengaduan diterima Lemhannas RI
7. dan ditembuskan kepada Sekretariat Dumasdu pada Inspektorat Lemhannas RI.
8. Menjawab Dumas Pengaduan yang jelas alamatnya segera dijawab dalam waktu kurang dari 14 hari sejak pengaduan diterima oleh Lemhannas RI dan ditembuskan kepada Sekretariat Dumasdu pada Inspektorat Lemhannas RI.
9. Monev.  
Sekretariat Dumasdu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil ADTT/Audit Inventigasi bersama-sama dengan bidang APT LHP Inspektorat Lemhannas RI.



## **E. Perlindungan Terhadap Pelapor**

Selama proses audit, instansi/unit kerja yang berwenang menangani Dumas wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar kepada pelapor maupun terlapor.

## **III. PELAPORAN DAN PEMANTAUAN**

### **A. Pelaporan**

1. Tim Dumasdu pada unit Eselon 1 setiap bulan menyampaikan laporan penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk surat kepada Sekretariat Tim Dumasdu. Laporan tersebut minimal memuat informasi tentang nomor dan tanggal pengaduan, isi ringkas pengaduan, posisi penanganan dan hasilnya penanganan.
2. Sekretariat Tim Dumasdu menyusun laporan triwulanan dan semesteran untuk disampaikan kepada Gubernur Lembaga Ketahanan Nasional RI dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta pihak-pihak terkait lainnya.

### **B. Penyelesaian Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat**

1. Sekretariat Tim Dumasdu secara periodik melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap hasil ADTT/Investigasi, berkoordinasi dengan Bagian Analisis Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (APTLHP). Pelaksanaan monev dan penyusunan laporan hasil monev dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada Inspektorat.
2. Penyelesaian hasil penanganan dumas agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa:
  - a. tindakan administratif;
  - b. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
  - c. tindakan perbuatan pidana;
  - d. tindakan pidana;
  - e. perbaikan manajemen.

### **C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh instansi yang berwenang.**

Pemantauan dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, monitoring pada instansi yang menangani. Pemantauan secara tidak langsung melalui komunikasi elektronik dan melalui surat.

Pemantauan penanganan dumas dikelompokkan menjadi status dalam proses, status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila unit kerja yang menangani dumas telah menerbitkan laporan atas pengaduan masyarakat.



TRI GATRA

