



PERATURAN LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN *WHISTLEBLOWING*  
*SYSTEM* DI LINGKUNGAN LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk menjamin efektivitas dan efisiensi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik penanganan pengaduan layanan dan *whistleblowing system* di lingkungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban profesional, akuntabel, sinergi, transparan, dan inovatif;
  - b. bahwa untuk menjamin mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan layanan *whistleblowing system* dibutuhkan pedoman penanganan pengaduan layanan dan *whistleblowing system* di lingkungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan *Whistleblowing System* di Lingkungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
  2. Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 134), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 tentang Sekretariat Jenderal Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 255);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM* DI LINGKUNGAN LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Lembaga ini yang dimaksud dengan:

1. 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 unit kerja Pelayanan Publik di LPSK.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. *Whistleblowing System* yang selanjutnya disingkat WBS adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana korupsi yang telah terjadi, sedang terjadi, atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana korupsi yang dilakukan di Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban.
4. Pelaksana Pelayanan Publik di lingkungan LPSK yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik pada unit kerja pelayanan publik di lingkungan LPSK.
5. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan LPSK yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh pimpinan unit kerja Pelayanan Publik di LPSK.
6. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola.
7. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban yang selanjutnya disingkat LPSK adalah lembaga yang bertugas dan berwenang untuk memberikan perlindungan dan hak-hak lain kepada Saksi dan/atau

- Korban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
8. Hari adalah hari kerja.

#### Pasal 2

- (1) Jenis Pengaduan di LPSK meliputi:
  - a. Pengaduan berkadar pengawasan; dan
  - b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Pengaduan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- (3) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengandung unsur penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang berpotensi mengakibatkan kerugian keuangan negara, Pengaduan diteruskan melalui *Whistleblowing System* yang dimiliki oleh LPSK atau yang terintegrasi dengan Komisi Pemberantasan Korupsi.
- (4) Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Pengaduan yang isinya mengandung sumbang saran, kritik yang konstruktif, permintaan atau pemberian informasi mengenai Pelayanan Publik, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan LPSK.

## BAB II

### PENGELOLA PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Hak Pengadu dan Kewajiban Pengelola

#### Pasal 3

Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan Pengaduan atas Pelayanan Publik Pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Pelaksana.

#### Pasal 4

- (1) Dalam pengelolaan Pengaduan, Pengelola wajib:
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola Pengaduan;
  - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan Pengaduan;
  - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap Pengaduan;
  - d. menyalurkan Pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan, penanganan dan pelaporan pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas

- pengelolaan Pengaduan.
- (2) Dalam memberikan pelayanan Pengaduan, Pengelola wajib memberikan pelayanan dengan:
    - a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
    - b. cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
    - c. menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses Pengaduan yang ditangani;
    - e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola Pengaduan; dan
    - f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

#### Pasal 5

Pengelola dilarang:

- a. memanfaatkan materi Pengaduan untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan Pengaduan;
- c. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- d. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan; dan
- e. menghentikan proses Pengaduan tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan.

#### Bagian Kedua Sarana Pengaduan

#### Pasal 6

- (1) Pengaduan dapat disampaikan melalui sarana:
  - a. langsung; dan/atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan yang disampaikan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat disampaikan melalui:
  - a. surat tertulis; dan/atau
  - b. datang langsung dengan mengisi formulir isian yang disampaikan kepada Ketua LPSK dan/atau Pengelola.
- (3) Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat disampaikan melalui:
  - a. laman resmi LPSK;
  - b. surat elektronik;
  - c. saluran telepon;
  - d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id); dan/atau
  - f. saluran pengaduan lainnya yang dimiliki LPSK.
- (4) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d juga melingkupi saluran Pengaduan untuk *Whistleblowing System* di lingkungan LPSK.

#### Pasal 7

Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

#### Pasal 8

Sarana Pengaduan disediakan informasi tentang mekanisme atau tata cara Pengaduan secara langsung atau tidak langsung, yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.

### Bagian Ketiga Pengelola

#### Pasal 9

- (1) Setiap unit kerja Pelayanan Publik di LPSK wajib memberi tugas kepada pegawai yang kompeten untuk menjadi Pengelola.
- (2) Selain Pengelola yang ditunjuk dari unit kerja Pelayanan Publik di LPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengelola juga ditunjuk dari unsur:
  - a. unit kerja yang menangani di bidang hubungan masyarakat;
  - b. unit kerja yang melaksanakan urusan pengawasan internal; dan
  - c. unit kerja yang menangani di bidang sistem informasi teknologi dan data.
- (3) Pengelola dari masing-masing unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal LPSK.

### BAB III

## MEKANISME DAN TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Penyampaian Pengaduan

#### Pasal 10

- (1) Pengaduan disampaikan kepada Ketua LPSK.
- (2) Pengaduan juga dapat disampaikan oleh kuasa yang disertai dengan surat kuasa khusus.
- (3) Pengelola wajib menyediakan formulir Pengaduan yang memuat paling sedikit:
  - a. identitas Pengadu yang terdiri atas nama, alamat lengkap, tempat dan tanggal lahir;
  - b. nomor kontak Pengadu yang bisa dihubungi;
  - c. uraian keluhan atas Pelayanan Publik;
  - d. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - e. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Selain mengisi formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pengadu dapat melampirkan bukti dukung atas

- Pengaduan yang disampaikan.
- (5) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diisi oleh Pengadu dan diberikan tanda terima Pengaduan oleh Pengelola.
  - (6) Dalam hal Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, Pengelola dapat mendampingi Pengadu dalam Pengaduan.
  - (7) Dalam hal Pengaduan berisi aduan yang berkadar pengawasan, formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mencantumkan uraian yang berisi Pengaduan Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan/atau uraian kerugian materil atau imateril yang diderita.
  - (8) Dalam hal Pengaduan yang disampaikan tidak berkadar pengawasan, formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mencantumkan informasi yang akan disampaikan.

## Bagian Kedua Penanganan Pengaduan

### Pasal 11

- (1) Mekanisme dan tata cara penanganan Pengaduan meliputi:
  - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen Pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada Pengadu;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi Pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;
  - c. penyaluran Pengaduan yaitu meneruskan Pengaduan kepada unit kerja lain yang berwenang, dalam hal substansi Pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
  - d. penyelesaian Pengaduan, terdiri dari pemberian keputusan hasil pemeriksaan Pengaduan, penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan unit kerja Pelayanan Publik di LPSK, pemantauan, pemberian informasi kepada Pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (2) Mekanisme dan tata cara penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Penyelesaian Pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap unit kerja Pelayanan Publik di LPSK.

### Pasal 12

- (1) Mekanisme Pengaduan dalam tahapan penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a dilakukan paling lambat 14 (empat belas) Hari sejak Pengaduan diterima termasuk menginformasikan lengkap atau tidaknya materi aduan.
- (2) Pengadu diberikan waktu 30 (tiga puluh) Hari dihitung

- sejak menerima tanggapan dari unit kerja Pelayanan Publik di LPSK untuk melengkapi dokumen Pengaduan.
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pengadu tidak melengkapi dokumen Pengaduan, Pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
  - (4) Dalam hal Pengaduan yang diterima merupakan Pengaduan yang berisi mengenai informasi kerugian negara, maka pencatatan identitas serta informasi terkait Pengadu dilakukan dengan prinsip kerahasiaan sesuai prinsip dalam *Whistleblowing System*.

#### Pasal 13

- (1) Mekanisme Penanganan Pengaduan dalam tahapan penelaahan dan pengklasifikasian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf b, dalam hal terdapat kebutuhan diperlukan pemeriksaan substantif.
- (2) Pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan cara:
  - a. memanggil secara langsung atau tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan;
  - b. meminta penjelasan secara langsung atau tertulis kepada terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah; dan/atau
  - c. melakukan pemeriksaan lapangan.
- (3) Dalam hal pemeriksaan substantif diperlukan, Pengelola Pengaduan pada unit kerja Pelayanan Publik di LPSK meneruskan kepada Pengelola pada unit kerja yang menanganai urusan pengawasan internal.
- (4) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan terlapor dikarenakan alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, unit kerja yang menanganai urusan pengawasan internal dapat melakukan dengar pendapat secara terpisah.
- (5) Dalam hal setelah dilakukan pemeriksaan, Pengaduan yang masuk berkadar pengawasan, prosedur pemeriksaan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 14

- (1) Mekanisme penanganan Pengaduan dalam tahapan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf d dapat mengeluarkan keputusan pemeriksaan Pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) Hari sejak berkas Pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Penyampaian hasil Keputusan kepada pihak Pengadu paling lambat 14 (empat belas) Hari sejak diputuskan.

### Bagian Ketiga Perlindungan Pengaduan

#### Pasal 15

- (1) Pengelola wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pengadu dan terlapor selama proses pemeriksaan Pengaduan.

- (2) Perlindungan bagi Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
  - a. menjaga kerahasiaan identitas Pengadu; dan
  - b. memberikan bantuan hukum jika Pengadu merupakan pegawai LPSK.
- (3) Dalam hal Pengadu merupakan Pegawai LPSK, atasan langsung yang bersangkutan dan unit kerja yang menangani urusan di bidang kepegawaian wajib memberikan perlindungan atas hak-hak kepegawaian Pengadu.
- (4) Perlindungan bagi terlapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
  - a. memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi, dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya dugaan penyelewengan yang dilakukan oleh terlapor; dan
  - b. memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi, dan pemeriksaan.
- (5) Dalam hal Pengaduan dilakukan proses hukum oleh aparat penegak hukum, perlindungan terhadap Pengadu dan terlapor dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan saksi dan korban.

#### Bagian Keempat

#### Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

##### Pasal 16

LPSK dapat berkoordinasi dengan kementerian yang menangani urusan di bidang aparatur negara dan reformasi birokrasi mengenai pengelolaan Pengaduan secara nasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB IV

#### PELAPORAN, PEMANTAUAN, DAN EVALUASI

##### Pasal 17

- (1) Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan Pengaduan kepada Ketua LPSK melalui Sekretaris Jenderal LPSK secara berkala paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Laporan pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori Pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan Pengadu.

##### Pasal 18

- (1) Unit kerja yang menangani urusan di bidang pengawasan internal dapat melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan Pengaduan secara berkala paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-



- waktu sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, penyebab Pengaduan, serta penyelesaian terhadap Pengaduan.
  - (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Ketua LPSK melalui Sekretaris Jenderal LPSK dan unit kerja terkait sesuai dengan rekomendasi hasil pemantauan oleh penyelenggara.
  - (4) Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh unit kerja yang terkait untuk peningkatan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan LPSK.

## BAB V KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 19

Peraturan Lembaga ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Agustus 2024

KETUA  
LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI  
DAN KORBAN REPUBLIK  
INDONESIA,

E

ACHMADI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal A

PLT. DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Q

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR

M