



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.248, 2019

LAPAN. Pelaksana Pelayanan Publik. LAPAN dan Masyarakat. Pemberian Penghargaan dan Sanksi.

PERATURAN LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI  
BAGI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL  
DAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban bagi pelaksana pelayanan publik yang memiliki prestasi kerja dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, perlu mengatur mengenai pemberian penghargaan dan sanksi bagi pelaksana pelayanan publik dan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional tentang Pemberian Penghargaan dan Sanksi Bagi Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional dan Masyarakat;

- Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2013 tentang Keantariksaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5435);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
  4. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2015 tentang Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 91);
  5. Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1573) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1723);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL TENTANG PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL DAN MASYARAKAT.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Lembaga ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan Pelayanan Publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
6. Penghargaan adalah bentuk apresiasi dan pengakuan atas prestasi dan/atau jasa di bidang pelayanan yang diberikan kepada Pelaksana dan Masyarakat dalam bentuk materiil maupun non materiil.

7. Sanksi adalah tindakan yang diberikan kepada Pelaksana dan Masyarakat yang melakukan pelanggaran Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN).
8. Tim Penilaian Penghargaan dan Sanksi Pelaksana Pelayanan Publik dan Masyarakat yang selanjutnya disebut Tim Penilai adalah Tim yang bertugas memberikan penilaian kepada Pelaksana Pelayanan Publik dan Masyarakat sesuai kriteria yang telah ditetapkan.
9. Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional yang selanjutnya dalam Peraturan Lembaga ini disebut dengan Lembaga adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri yang membidangi urusan pemerintahan di bidang riset dan teknologi.

#### Pasal 2

Ruang lingkup pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pelaksana Pelayanan Publik dan masyarakat dalam Peraturan Lembaga ini meliputi:

- a. dasar pemberian Penghargaan dan Sanksi;
- b. bentuk Penghargaan dan Sanksi; dan
- c. tata cara pemberian Penghargaan dan Sanksi.

#### Pasal 3

- (1) Maksud Peraturan Lembaga ini adalah sebagai pedoman bagi seluruh Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Lembaga dalam memberikan Penghargaan dan Sanksi bagi Pelaksana Pelayanan Publik dan Masyarakat.
- (2) Tujuan Peraturan Lembaga ini adalah untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik dan Masyarakat.
- (3) Sasaran Peraturan Lembaga ini adalah:
  - a. meningkatkan kualitas kinerja pelayanan;

- b. memberikan apresiasi bagi Pelaksana Pelayanan Publik yang telah berkinerja dengan baik;
- c. membatasi dan/atau mencegah perilaku buruk Pelaksana Pelayanan Publik dan masyarakat yang tidak sesuai Standar Pelayanan; dan
- d. memberikan efek jera bagi Pelaksana Pelayanan Publik dan masyarakat yang melakukan kesalahan.

#### Pasal 4

- (1) Pemberian Penghargaan dan Sanksi diberikan kepada Pelaksana dan MAsyarakat.
- (2) Pemberian Penghargaan dan Sanksi sebagaimana dimaksud ayat (1) diberikan oleh:
  - a. Kepala LAPAN; atau
  - b. Kepala Biro Kerjasama, Hubungan Masyarakat, dan Umum.
- (3) Pemberian Penghargaan oleh Kepala LAPAN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dan Masyarakat sebagai kelompok atau badan hukum.
- (4) Pemberian Penghargaan dan Sanksi oleh Kepala Biro Kerjasama, Hubungan Masyarakat, dan Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan kepada Pelaksana Pelayanan Publik dan masyarakat sebagai perseorangan.

#### Pasal 5

Pemberian Penghargaan dan Sanksi dilaksanakan setiap tahun.

BAB II  
PENGHARGAAN KEPADA PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK  
DAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Pemberian Penghargaan Kepada Satuan Kerja Penyelenggara  
Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik

Paragraf 1

Dasar Pemberian Penghargaan Kepada Satuan Kerja  
Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana  
Pelayanan Publik

Pasal 6

Penghargaan diberikan kepada Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik jika:

- a. Satuan Kerja Penyelenggara Layanan Publik mampu memberikan kepuasan bagi Masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per tahun mencapai atau melampaui nilai target yang telah ditetapkan;
- b. Satuan Kerja Penyelenggara Layanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik tidak menerima pengaduan atau keluhan atas kinerja pelayanan yang dibuktikan dengan tidak adanya catatan pengaduan atau keluhan baik dari sisi ketepatan waktu, kualitas layanan, kompetensi pemberi layanan, kesiapan petugas, dan Standar Pelayanan dan pelaksanaan SOP;
- c. Pengaduan atau keluhan yang disampaikan kepada Satuan Kerja Penyelenggara Layanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik tidak terbukti, dibuktikan dengan catatan tanggapan terhadap pengaduan atau keluhan; dan/atau
- d. Satuan Kerja Penyelenggara Layanan Publik dan/atau Pelaksana Pelayanan Publik menciptakan inovasi di bidang pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan.

Paragraf 2

Bentuk Penghargaan Kepada Satuan Kerja  
Penyelenggara Layanan Publik dan Pelaksana  
Pelayanan Publik

Pasal 7

Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 diberikan dalam bentuk piagam penghargaan atau bentuk lain yang ditetapkan oleh Tim Penilai.

Pasal 8

- (1) Tim Penilai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dibentuk oleh Kepala Lembaga.
- (2) Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas pejabat atau pegawai dari Satuan Kerja:
  - a. Biro Kerjasama, Hubungan Masyarakat, dan Umum;
  - b. Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum;
  - c. Biro Perencanaan dan Keuangan;
  - d. Inspektorat; dan
  - e. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antriksa.
- (3) Tim Penilai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Kepala.

Paragraf 3

Tata Cara Pemberian Penghargaan Kepada Satuan Kerja  
Penyelenggara Layanan Publik dan Pelaksana  
Pelayanan Publik

Pasal 9

Pemberian Penghargaan kepada Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik berdasarkan hasil penilaian dari Tim Penilai sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

Bagian Kedua  
Penghargaan Kepada Masyarakat

Paragraf 1  
Dasar Pemberian Penghargaan  
Kepada Masyarakat

Pasal 10

- (1) Penghargaan diberikan kepada Masyarakat jika:
  - a. Masyarakat bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat; dan
  - b. Masyarakat mematuhi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional.
- (2) Teknis pelaksanaan pemberian Penghargaan kepada Masyarakat ditetapkan oleh Tim Penilai.

Paragraf 2  
Bentuk Penghargaan Kepada Masyarakat

Pasal 11

Pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 diberikan dalam bentuk piagam penghargaan atau bentuk lain yang ditetapkan oleh Tim Penilai.

Paragraf 3  
Tata Cara Pemberian Penghargaan Kepada Masyarakat

Pasal 12

Pemberian Penghargaan kepada Masyarakat berdasarkan hasil penilaian dari Tim Penilai sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.



BAB III  
PEMBERIAN SANKSI KEPADA PELAKSANA PELAYANAN  
PUBLIK DAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu  
Pemberian Saksi Bagi Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan  
Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik

Paragraf 1  
Dasar Pemberian Sanksi Bagi Satuan Kerja Penyelenggara  
Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik

- Pasal 13
- Sanksi diberikan kepada Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik jika:
- a. Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik tidak mampu memberikan kepuasan bagi Masyarakat yang dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang tidak memenuhi target yang telah ditetapkan;
  - b. Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik atau Pelaksana Pelayanan Publik terbukti melanggar ketentuan pemberian layanan publik;
  - c. Pelaksana Pelayanan Publik terbukti memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
  - d. Pelaksana Pelayanan Publik terbukti menerima uang, barang, jasa yang tergolong gratifikasi dari Masyarakat.

Paragraf 2  
Bentuk Sanksi Bagi Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan  
Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik

- Pasal 14
- (1) Pemberian Sanksi bagi Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 diberikan dalam bentuk Teguran Tertulis dari:

- a. Kepala Lembaga kepada Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik; atau
  - b. Kepala Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik kepada Masyarakat.
- (2) Dalam hal Pelaksana Pelayanan Publik terbukti memberikan produk layanan informasi yang dikecualikan atau menerima uang, barang, jasa yang tergolong gratifikasi dari Masyarakat dikenakan Sanksi lainnya sesuai Peraturan Perundang-undangan.

### Paragraf 3

Tata Cara Pemberian Sanksi Bagi Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik

### Pasal 15

- (1) Pemberian Sanksi bagi Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik diberikan berdasarkan hasil penilaian oleh Tim Penilai.
- (2) Pemberian Sanksi bagi Pelaksana Pelayanan Publik diberikan setelah terbukti melakukan pelanggaran berdasarkan hasil penilaian oleh Kepala Satuan Kerja.

### Bagian Kedua

Pemberian Sanksi bagi Masyarakat

### Paragraf 1

Dasar Pemberian Sanksi bagi Masyarakat

### Pasal 16

Sanksi diberikan kepada Masyarakat jika:

- a. tidak mematuhi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Layanan Publik Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional;
- b. terbukti memberikan informasi yang tidak benar terkait pengaduan atau keluhan Pelaksana Pelayanan Publik; dan/atau

- c. terbukti memberi uang, barang, jasa yang tergolong gratifikasi kepada Pelaksana Pelayanan Publik.

#### Paragraf 2

#### Bentuk Sanksi bagi Masyarakat

#### Pasal 17

- (1) Sanksi bagi Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 huruf a dan huruf b diberikan dalam bentuk Teguran Tertulis dari:
  - a. Kepala Lembaga kepada kelompok atau badan hukum; atau
  - b. Tim Penilai kepada Masyarakat perorangan.
- (2) Dalam hal Masyarakat terbukti memberikan uang, barang, jasa yang tergolong gratifikasi kepada Pemberi Layanan Publik dikenakan Sanksi lainnya sesuai Peraturan Perundang-undangan.

#### Paragraf 3

#### Tata Cara Pemberian Sanksi Bagi Masyarakat

#### Pasal 18

Pemberian Sanksi bagi Masyarakat diberikan setelah terbukti melakukan pelanggaran berdasarkan hasil penilaian oleh Kepala Satuan Kerja.

### BAB IV

### 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 1 Maret 2019

KEPALA LEMBAGA PENERBANGAN DAN  
ANTARIKSA NASIONAL REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

THOMAS DJAMALUDDIN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Maret 2019

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA