



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.846, 2020

BNPB. Penanganan Pengaduan Masyarakat.

**PERATURAN BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA
NOMOR 6 TAHUN 2020
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Badan Nasional Penanggulangan Bencana, perlu memberikan akses kepada masyarakat dalam memberikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan tindak pidana di lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Bencana;

b. bahwa pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);

2. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2019 tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1);
3. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 4 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Bencana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1156);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat atau kelompok masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun.
2. Laporan Pengaduan adalah aduan yang disampaikan oleh pegawai atau masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran kode etik pegawai, dugaan pelanggaran disiplin pegawai, dugaan benturan kepentingan dan dugaan tindak pidana di lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
3. Unit Layanan Pengaduan adalah tim penanganan pengaduan yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
4. Pegawai adalah aparatur sipil negara, calon pegawai negeri sipil, dan pegawai lain di lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

5. Pelapor adalah Pegawai, individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
6. Terlapor adalah penyelenggara negara, pejabat, Pegawai yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

Pasal 2

Penanganan pengaduan masyarakat bertujuan untuk:

- a. mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, serta menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
- b. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme

BAB II

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

Pegawai, individu atau kelompok masyarakat dapat menyampaikan Laporan Pengaduan.

Pasal 4

- (1) Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat disampaikan secara:
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung.
- (2) Laporan pengaduan masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada Unit Layanan Pengaduan.
- (3) Laporan Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan melalui:
 - a. website resmi Badan Nasional Penanggulangan Bencana;
 - b. surat elektronik dengan alamat `inspektorat_utama@bnpb.go.id`; dan/atau
 - c. saluran telepon pengaduan pada nomor 021-29827793 ext. 8906/8907.

Pasal 5

Laporan Pengaduan yang tidak memuat dan tidak melampirkan identitas Pelapor, wajib ditindaklanjuti oleh Unit Layanan Pengaduan.

Pasal 6

- (1) Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, paling sedikit memuat:
 - a. tempat kejadian;
 - b. waktu kejadian;
 - c. pihak yang terlibat; dan
 - d. kronologis kejadian.
- (2) Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.

Pasal 7

- (1) Jenis pengaduan masyarakat terdiri atas:
 - a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
 - b. pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pelanggaran kode etik Pegawai;
 - b. pelanggaran disiplin Pegawai;
 - c. benturan kepentingan; dan
 - d. tindak pidana,
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi pengaduan masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

BAB III
PELAKSANAAN

Bagian Kesatu
Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Paragraf 1
Umum

Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ditindaklanjuti melalui penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui tahapan meliputi:
 - a. pencatatan;
 - b. penelaahan;
 - c. penyaluran;
 - d. tindak lanjut;
 - e. pelaporan; dan
 - f. pengarsipan.

Paragraf 2
Pencatatan

Pasal 9

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a dilakukan dengan memuat data pengaduan berupa:
 - a. Laporan Pengaduan; dan
 - b. identitas pelapor.
- (2) Identitas pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit memuat nama, alamat, nomor kontak, dan pekerjaan.