



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.331,2014

BASARNAS.

Pengaduan

Masyarakat.

Pengelolaan. Petunjuk Pelaksanaan.

## **PERATURAN KEPALA BADAN SAR NASIONAL NOMOR PK. 07 TAHUN 2014**

### **TENTANG**

### **PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BADAN SAR NASIONAL**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BADAN SAR NASIONAL,**

- Menimbang** : a. bahwa keluhan masyarakat yang disampaikan dalam bentuk pengaduan masyarakat perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa dalam rangka mempercepat pengelolaan pengaduan masyarakat perlu menetapkan petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan SAR Nasional dengan Peraturan Kepala Badan SAR Nasional;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);
3. 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 diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. 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);
5. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 36 tahun 2006 tentang Pencarian dan Pertolongan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4658);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2007 tentang Badan SAR Nasional;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor PER.KBSN-01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan SAR Nasional, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor PK.18 Tahun 2012;
13. Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor PK.19 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor *Search And Rescue* sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor PK.24 Tahun 2012;
14. Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor PK.20 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Badan SAR Nasional;
14. Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor PK.15 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Kehumasan di Lingkungan Badan SAR Nasional;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN SAR NASIONAL TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BADAN SAR NASIONAL.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam peraturan Kepala Badan SAR Nasional ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparaturnya pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

2. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur, sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat/ negara.
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif permintaan sumbangan dan lain sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
4. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
5. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian dan pemeriksaan.
6. 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.
7. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
8. Etika pengelola pengaduan masyarakat adalah aturan perilaku yang mengatur tentang sikap, tindakan, dan ucapan, yang harus dipedomani oleh aparatur yang menangani pengaduan masyarakat.
9. Badan SAR Nasional untuk selanjutnya disebut Basarnas adalah kelembagaan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang pencarian dan pertolongan.
10. Kepala Badan SAR Nasional untuk selanjutnya disebut Kabadan adalah Pimpinan tertinggi Badan SAR Nasional.

## **BAB II**

### **MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 2**

- (1) Petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dimaksudkan sebagai:
  - a. Panduan bagi seluruh unit kerja dalam pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - b. Panduan dalam melakukan koordinasi antar unit kerja dalam

pengelolaan pengaduan masyarakat.

- (2) Tujuan disusunnya petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat ini untuk:
- a. mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, serta menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
  - b. mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antara Sekretariat Utama Cq Kepala Biro Umum dalam hal ini Bagian Hubungan Masyarakat dengan unit kerja lain; dan
  - c. mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih.

### Pasal 3

Ruang lingkup peraturan ini meliputi:

- a. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. Penatausahaan dokumen pengaduan masyarakat;

### BAB III

#### PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 4

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi:

- a. Asas-asas pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. Kriteria pengaduan masyarakat;
- c. Etika Pengelolaan pengaduan masyarakat.

### Pasal 5

- (1) Asas-asas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a didasarkan pada 8 (delapan) prinsip sebagai berikut:

- a. Kepastian hukum;
- b. Transparansi;
- c. Koordinasi;
- d. Efektivitas dan Efisien;
- e. Akuntabilitas;
- f. Obyektivitas;
- g. Proporsionalitas;
- h. Kerahasiaan.