



**BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA
REPUBLIK INDONESIA**

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 untuk 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-

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 sebagaimana 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.

- (3) Pencatatan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan secara manual dan/atau menggunakan sistem aplikasi komputer.

Paragraf 3

Penelaahan

Pasal 10

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b merupakan proses menelaah data dan informasi Laporan Pengaduan.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan perundang-undangan yang relevan; dan
 - c. menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut untuk diproses lebih lanjut.

Paragraf 4

Penyaluran

Pasal 11

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf c merupakan penyampaian pengaduan masyarakat berdasarkan jenis pengaduan masyarakat.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan berupa:
 - a. substansi pengaduan logis dan memadai;
 - b. identitas pelaporinya jelas atau tidak jelas; dan
 - c. didukung dengan bukti-bukti yang cukup, dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan yang memerlukan tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk diteruskan kepada unit kerja yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti.

- (4) Pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Badan Nasional Penanggulangan Bencana untuk menindaklanjuti akan dikembalikan kepada Pelapor.

Paragraf 5

Tindak Lanjut

Pasal 12

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan meliputi:
 - a. klarifikasi;
 - b. konfirmasi;
 - c. penelitian; dan
 - d. pemeriksaan.
- (3) Klarifikasi merupakan proses penjernihan masalah atau kegiatan yang pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
- (4) Konfirmasi merupakan proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadakan.
- (5) Penelitian merupakan proses meneliti kelengkapan dari Laporan Pengaduan dan bukti pendukungnya.
- (6) Pemeriksaan 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.

Pasal 13

- (1) Proses tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal

pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya Laporan Pengaduan.

- (2) Proses tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilanjutkan dengan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi.
- (3) Tindak lanjut pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak Laporan Pengaduan diterima.

Paragraf 6

Pelaporan

Pasal 14

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf e merupakan kegiatan penyusunan laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.
- (2) Laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan saran tindak lanjut.
- (3) Laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat disampaikan kepada Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana dan unit kerja terkait.
- (4) Selain disampaikan kepada Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana, dalam hal laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat merupakan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan, disampaikan juga kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan sesuai peraturan perundang-undangan.

Paragraf 7
Pengarsipan

Pasal 15

Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf f merupakan kegiatan penataan dokumen laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.

Bagian Kedua
Unit Layanan Pengaduan

Pasal 16

- (1) Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana membentuk Unit Layanan Pengaduan Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
- (2) Unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. auditor; dan
 - b. Pegawai pada unit kerja eselon I dan pusat, yang dikoordinasikan secara terpadu oleh Inspektorat Utama.

Pasal 17

- (1) Unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 bertugas:
 - a. menerima Laporan Pengaduan;
 - b. mengumpulkan informasi mengenai kebenaran Laporan Pengaduan;
 - c. mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor;
 - d. menelaah Laporan Pengaduan;
 - e. menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada Pelapor;
 - f. memberikan informasi perkembangan Laporan Pengaduan kepada Pelapor;

- g. menyiapkan laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat untuk disampaikan kepada Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
- (2) Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), anggota Unit Layanan Pengaduan wajib merahasiakan identitas Pelapor.
- (3) Dalam hal anggota Unit Layanan Pengaduan terbukti tidak melaksanakan kewajiban merahasiakan identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Layanan Pengaduan dikoordinasikan oleh Inspektur.

BAB IV

PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 18

- (1) Pemantauan penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektur Utama.
- (2) Pemantauan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan melalui kegiatan:
- a. monitoring ke unit kerja terkait;
 - b. pemuakhiran data; dan/atau
 - c. rapat koordinasi.

Pasal 19

Pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai perkembangan Laporan Pengaduan dari Unit Layanan Pengaduan.

BAB V

PELINDUNGAN HUKUM DAN PERLAKUAN YANG WAJAR

Pasal 20

- (1) Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pelapor dan Terlapor.
- (2) Perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sejak diterimanya Laporan Pengaduan.

Pasal 21

- (1) Perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) meliputi:
 - a. tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata;
 - b. menjaga kerahasiaan identitas pelapor; dan
 - c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh aparat penegak hukum dan pelapor dijadikan saksi, pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Selain mendapat perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bagi Pegawai diberikan perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian.
- (3) Pejabat yang terbukti menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangannya untuk melakukan tindakan balasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dijatuhi hukuman disiplin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Pelindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) meliputi:

- a. memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak

- pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya dugaan pengaduan masyarakat; dan
- b. tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB VI

PENGHARGAAN DAN PEMBERIAN SANKSI

Pasal 23

- (1) Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana dapat memberikan penghargaan kepada Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk piagam penghargaan.
- (3) Selain piagam penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diberikan penghargaan berupa:
 - a. promosi jabatan;
 - b. mutasi;
 - c. rotasi;
 - d. pendidikan dan pelatihan;
 - e. beasiswa pendidikan; dan/atau
 - f. penghargaan lainnya.
- (4) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam hal Laporan Pengaduan:
 - a. berdasarkan hasil pemeriksaan, terbukti telah terjadi pelanggaran kode etik Pegawai, disiplin Pegawai atau benturan kepentingan; atau
 - b. berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap terbukti telah terjadi tindak pidana.

Pasal 24

Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti membuat Laporan Pengaduan palsu dan/atau membuat Laporan Pengaduan yang bersifat fitnah, dijatuhi hukuman

disiplin oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti mengganggu, menghambat, dan/atau menghalangi kelancaran proses kerja Unit Layanan Pengaduan, dijatuhi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Unit Layanan Pengaduan dibentuk dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak Peraturan Badan ini diundangkan.

Pasal 27

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 Juni 2020

KEPALA BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN BENCANA,

ttd.

DONI MONARDO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 29 Juli 2020

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 846

Salinan sesuai dengan aslinya

BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA
Kepala Biro Hukum, Organisasi dan Kerja Sama,



Zahran muly