



SALINAN

**KEPALA
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA**

PETUNJUK PELAKSANAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI UNIT LAYANAN PENGADUAN
NOMOR 5 TAHUN 2025

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara guna mewujudkan penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara, antara lain dilaksanakan dalam bentuk hak mencari, memperoleh, dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan negara; hak memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari penyelenggara negara; serta hak menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap kebijakan penyelenggara negara yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengaduan masyarakat juga merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, sehingga perlu memberikan akses kepada masyarakat dalam rangka menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan tindak pidana di lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

Salah satu titik kritis dalam pengaduan masyarakat adalah perlindungan Pelapor. Perlindungan Pelapor adalah aspek penting dalam sistem manajemen pengaduan terutama dalam konteks organisasi. Pelapor adalah individu yang mengungkapkan informasi tentang pelanggaran atau penyimpangan yang terjadi dalam sebuah organisasi. Mekanisme perlindungan Pelapor yang kuat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat melaporkan masalah tanpa adanya intervensi atau ancaman.

Dalam rangka mengoptimalkan perlindungan Pelapor, Badan Nasional Penanggulangan Bencana memberikan akses kepada masyarakat dalam memberikan pengaduan mengenai terjadinya tindakan balasan melalui Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, sehingga hal tersebut dapat mendorong Pelapor melaporkan pelanggaran tanpa takut akan pembalasan, serta memastikan keamanan dan keadilan.

Selain perlindungan Pelapor, agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik, benar dan efektif serta tanpa diskriminasi perlu juga untuk mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku petugas Unit Layanan Pengaduan yang menangani pengaduan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam rangka peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat, perlu diatur sikap, tindakan, ucapan, dan perilaku Petugas Unit Layanan Pengaduan. Selain itu untuk memberikan rasa aman terhadap Pelapor, perlu diatur lebih lanjut terkait mekanisme perlindungan terhadap Pelapor. Atas hal tersebut di atas, dipandang perlu untuk melakukan revisi Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Unit Layanan Pengaduan.

B. Maksud dan Tujuan

Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Unit Layanan Pengaduan dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Layanan Pengaduan dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat.

Tujuan dari petunjuk pelaksanaan adalah:

1. Agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif.
2. Agar penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama.
3. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
4. Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
5. Memberikan perlindungan hak pelapor dan terlapor selama proses penanganan pengaduan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Petunjuk Pelaksanaan Penanganan ini meliputi:

1. mengatur sikap, tindakan, ucapan, dan perilaku Petugas Unit Layanan Pengaduan yang menangani pengaduan masyarakat; dan
2. mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.

D. Pengertian

Dalam Petunjuk Pelaksanaan ini, yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
2. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

4. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
5. Unit Layanan Pengaduan Badan Nasional Penanggulangan Bencana yang selanjutnya disingkat ULP BNPB adalah tim penanganan pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
6. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk memperoleh penegasan mengenai keberadaan Terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, dan apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
7. Klarifikasi adalah suatu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
8. Pelapor adalah Pegawai, individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu.
9. Terlapor adalah aparaturnya pemerintah atau lembaga yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
10. Perlindungan Pelapor adalah aspek penting dalam sistem manajemen pengaduan dan laporan yang efektif, terutama dalam konteks organisasi dan institusi.
11. Tindakan balasan adalah tindakan berupa ucapan, perbuatan, atau tindakan lainnya oleh Terlapor dan/atau pihak-pihak lain yang berhubungan dengan informasi Pelanggaran yang mengganggu rasa aman, merugikan secara kepegawaian, ancaman tindakan hukum, dan/atau dampak negatif lainnya yang diterima oleh Pelapor.

BAB II ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Etika dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan pedoman dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat. Adapun etika yang harus dimiliki oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) yang menangani pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut.

A. Etika Aparatur Pemerintah

1. Etika terhadap Pelapor
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa ada unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada Pelapor; dan
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses.
2. Etika terhadap Terlapor
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak Terlapor; dan
 - c. diberikan perlakuan secara adil dan tidak diskriminatif.
3. Etika terhadap sesama Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat
 - a. menjalin kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat; dan
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

B. Kewajiban dan Larangan bagi Aparatur Pemerintah

1. Kewajiban
 - a. melaksanakan nilai-nilai dasar aparatur sipil negara meliputi:
 - 1) berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;
 - 2) akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan;
 - 3) kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;
 - 4) harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;
 - 5) loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara;
 - 6) adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan; dan
 - 7) kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - c. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - d. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;

- e. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - f. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, Pelapor, dan Terlapor;
 - g. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; dan
 - h. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
2. Larangan
- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan/gratifikasi dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dalam bentuk apapun dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok, maupun golongan.

BAB III PELAKSANAAN

A. Penyampaian Laporan Pengaduan

1. Penyampaian Pengaduan yang Diterima secara Langsung
Penyampaian pengaduan melalui ULP BNPB yang diterima secara langsung adalah dalam hal Pelapor datang secara langsung kepada ULP BNPB di lingkungan BNPB. Proses penanganan pengaduan secara langsung adalah:
 - a. Pelapor datang secara langsung ke ULP BNPB;
 - b. Petugas ULP BNPB melakukan pencatatan dalam Formulir Pengaduan Masyarakat (sebagaimana termuat dalam Lampiran Format 1); dan
 - c. Petugas ULP BNPB menyampaikan Nomor Register Pengaduan kepada Pelapor guna memonitor tindak lanjut penanganan pengaduan secara langsung.
2. Penyampaian Pengaduan yang Diterima secara Tidak Langsung
Pengaduan yang disampaikan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme dapat disampaikan secara tidak langsung melalui media berikut.
 - a. Aplikasi berbasis *Website* ULP BNPB
 - 1) Pelapor mengakses *website* layanan pengaduan pada laman dumas.bnpb.go.id.
 - 2) Pelapor membuat akun pada aplikasi ULP BNPB.
 - 3) Pelapor mengisi formulir pelaporan.
 - 4) Petugas ULP BNPB memberi nomor register pengaduan kepada Pelapor.
 - 5) Petugas ULP BNPB melakukan tindak lanjut.
 - b. Layanan Telepon Pengaduan
 - 1) Pelapor menyebutkan identitas diri melalui telepon pengaduan nomor: 021-29827793 ext. 8906/8907.
 - 2) Petugas ULP BNPB melakukan *input* data Pelapor.
 - 3) Petugas memberitahu nomor registrasi pengaduan.
 - 4) Petugas ULP BNPB melakukan tindak lanjut.
 - c. Surat Elektronik
 - 1) Pelapor menuliskan surat elektronik dengan alamat: inspektorat_utama@bnpb.go.id cc. pengaduan.bnpb@gmail.com, yang memuat identitas diri dan kronologi kejadian.
 - 2) Petugas ULP BNPB melakukan *input* data Pelapor.
 - 3) Petugas ULP BNPB membalas surat elektronik dengan mengirimkan Nomor Registrasi Pengaduan.
 - 4) Petugas ULP BNPB melakukan tindak lanjut.
 - d. Surat
 - 1) Pelapor menuliskan dan menyampaikan surat pengaduan kepada Inspektorat Utama BNPB c.q. Inspektorat III dengan alamat Lantai 9 Graha BNPB, Jl. Pramuka No.38 RT.11/RW.5, Utan Kayu Utara, Kecamatan Matraman, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13120. Surat pengaduan paling sedikit memuat identitas diri Pelapor dan kronologi yang diadukan.
 - 2) Petugas ULP BNPB melakukan input data Pelapor.

- 3) Petugas ULP BNPB membalas surat dengan mengirimkan Nomor Registrasi Pengaduan.
- 4) Petugas ULP BNPB melakukan tindak lanjut.
- e. *WhatsApp*
 - 1) Pelapor menyebutkan identitas diri, minimal nama dan/atau domisili melalui *WhatsApp* nomor: 0813 999 88 949.
 - 2) Petugas ULP BNPB melakukan *input* data Pelapor.
 - 3) Petugas memberitahu nomor registrasi pengaduan.
 - 4) Petugas ULP BNPB melakukan tindak lanjut.

Pelapor dalam menyampaikan pengaduannya, dapat menggunakan identitas anonim atau samaran. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan pemantauan progres tindak lanjut pelaporan pengaduan secara berkala.

B. Mekanisme Penanganan Pengaduan

1. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan BNPB dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer yang disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat mencakup:

- a. data surat pengaduan, meliputi:
 - 1) nomor surat;
 - 2) tanggal surat pengaduan;
 - 3) kategori (berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan); dan
 - 4) perihal.
- b. identitas Pelapor, meliputi:
 - 1) nama;
 - 2) alamat;
 - 3) nomor kontak; dan
 - 4) pekerjaan.
- c. identitas Terlapor, meliputi:
 - 1) nama;
 - 2) NIP/NRP;
 - 3) jabatan; dan
 - 4) unit kerja Terlapor.
- d. uraian pengaduan, meliputi:
 - 1) uraian singkat aduan;
 - 2) lokasi aduan (Kabupaten/Kota, Provinsi, dan Negara);
 - 3) waktu kejadian;
 - 4) pihak terlibat; dan
 - 5) kronologi.

Dalam hal Pelapor merupakan anonim, identitas Pelapor diisi dengan tanda strip berupa (-).

2. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah, langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan sebagai berikut.

- a. Mengklasifikasikan objek pengaduan
Kegiatan klasifikasi dilakukan dengan mengelompokkan pengaduan yang diterima sesuai atau tidak dengan tugas pokok dan fungsi BNPB.
- b. Merumuskan inti masalah yang diadukan
Masalah yang diadukan memenuhi syarat kriteria 5W (*what, who, when, where, why*).
- c. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan dan mutakhir
Kegiatan pengidentifikasian peraturan terkait dengan permasalahan yang diadukan.
- d. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
Kegiatan pengidentifikasian *database* pengaduan terkait informasi yang pernah ada sebelumnya.
- e. Hasil telaahan dituangkan dalam laporan telaahan pengaduan (sebagaimana termuat dalam Lampiran Format 2).

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu sebagai berikut.

- a. Berkadar Pengawasan
Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut.
 - 1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas Pelapor jelas serta substansi/materi laporan logis dan memadai, harus segera dilakukan pemeriksaan/audit untuk membuktikan kebenaran informasinya.
 - 2) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas Pelapor tidak jelas tetapi substansi/materi logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan/audit untuk membuktikan kebenaran informasinya.
 - 3) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas Pelapor jelas tetapi substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan/audit.
 - 4) Apabila pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan yang materi pengaduannya sama dengan permasalahan yang sedang dilakukan pemeriksaan/audit oleh Tim Audit, maka aduan tersebut akan dijadikan tambahan informasi dalam proses pembuktian.
- b. Tidak Berkadar Pengawasan
Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada pimpinan unit kerja yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan.

3. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan penyampaian pengaduan masyarakat kepada pihak terkait berdasarkan jenis pengaduan masyarakat. Berkas pengaduan yang telah dilakukan pencatatan dan identifikasi, selanjutnya disampaikan/diteruskan kepada

pihak terkait untuk menyelesaikan sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat diproses berdasarkan penetapan hasil penelaahan pengaduan berdasarkan hal berikut.

- a. Pengaduan masyarakat yang merupakan wewenang dan tugas pokok BNPB akan dipisahkan sesuai berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan.
- b. Pengaduan masyarakat yang bukan wewenang serta tugas pokok BNPB akan diteruskan kepada instansi terkait sesuai kewenangan dan tugas pokoknya.
- c. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan akan diteruskan kepada Inspektorat III BNPB.
- d. Pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dapat diteruskan kepada unit kerja yang bersangkutan.
- e. Penyampaian laporan pengaduan kepada instansi terkait sesuai kewenangannya dilakukan melalui surat (sebagaimana termuat dalam Lampiran Format 3). Penyampaian surat dilakukan langsung oleh Bagian Tata Usaha Inspektorat Utama.

4. Tindak Lanjut

Tindak lanjut merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan melalui kegiatan berikut.

a. Klarifikasi

Tahapan kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) melaksanakan klarifikasi kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan dan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan; dan
- 2) merumuskan hasil klarifikasi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Konfirmasi

Tahapan kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) mengidentifikasi Terlapor;
- 2) mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan; dan
- 3) mengumpulkan dokumen awal dari berbagai sumber sebagai dokumen pendukung.

Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan/audit secara mendalam atas permasalahan yang diadukan.

c. Penelitian

Kegiatan penelitian dilakukan dengan melakukan penelaahan atas laporan pengaduan beserta dokumen pendukungnya yang cukup, andal, relevan, dan bermanfaat.

d. Pemeriksaan/Audit

Tahapan/proses pemeriksaan/audit mengacu kepada pedoman audit dengan tujuan tertentu yang berlaku.

Tindak lanjut terhadap hasil pemeriksaan penanganan pengaduan masyarakat dikomunikasikan kepada:

- a. Pelapor, berupa:
 - 1) apabila hasil pemeriksaan/audit pengaduan dari Pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka ULP BNPB atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan informasi tersebut kepada Pelapor; dan
 - 2) apabila hasil pemeriksaan/audit terbukti kebenarannya, maka ULP BNPB atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan apresiasi kepada Pelapor;
- b. Terlapor, berupa:
 - 1) apabila hasil pemeriksaan/audit tidak mengandung kebenaran, maka ULP BNPB atau pejabat yang diberi wewenang segera menginformasikan hasil pemeriksaan/audit kepada Terlapor; dan
 - 2) apabila hasil pemeriksaan/audit mengandung kebenaran, maka ULP BNPB atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Pelaporan

Pelaporan dilakukan sebagai berikut.

- a. Terhadap penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan
 - 1) Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan ditangani oleh auditor dan disampaikan kepada ULP BNPB.
 - 2) ULP BNPB menyusun laporan status hasil penanganan pengaduan masyarakat yang ditandatangani oleh Inspektur III.
 - 3) Kategori status penanganan pengaduan adalah 'selesai' dan 'dalam proses'.
 - 4) Penanganan laporan pengaduan masyarakat dilakukan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima.
 - 5) Apabila penanganan laporan pengaduan masyarakat melebihi jangka waktu dan berstatus 'dalam proses' wajib menyertakan penjelasan tertulis.
- b. Terhadap penanganan pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan
 - 1) Laporan hasil penanganan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disusun oleh Petugas ULP BNPB unit kerja terkait.
 - 2) Penanganan laporan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
 - 3) Kategori status penanganan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan adalah 'selesai' dan 'dalam proses'.
 - 4) Apabila penanganan laporan pengaduan masyarakat melebihi jangka waktu dan berstatus 'dalam proses' wajib menyertakan penjelasan tertulis.
- c. Laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat disampaikan kepada Kepala BNPB dan unit kerja terkait (sebagaimana termuat dalam Lampiran Format 4).

- d. ULP BNPB menyusun laporan progres penanganan tindak lanjut berupa nota dinas yang ditujukan kepada Inspektur Utama BNPB secara berkala (sebagaimana termuat dalam Lampiran Format 5).
- e. Atas Pengaduan Masyarakat di luar kewenangan BNPB, ULP BNPB menyusun laporan progres penanganan tindak lanjut yang ditujukan kepada instansi terkait sesuai kewenangannya setiap 6 (enam) bulan sekali atau sesuai kebutuhan (sebagaimana termuat dalam Lampiran Format 6).
- f. Inspektur Utama BNPB melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat kepada Kepala BNPB secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali (sebagaimana termuat dalam Lampiran Format 7).

6. Pengarsipan

Pengarsipan atau penataan dokumen yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat.

Penyimpanan dokumen diatur sebagai berikut:

- a. dicatat dalam buku register penerimaan;
- b. pemberkasan dilakukan mulai dari pengaduan masuk, notula rapat, hasil telaahan, hasil pemeriksaan, dan pelaporan;
- c. diklasifikasikan berdasarkan unit kerja Terlapor serta urutan waktu pengaduan;
- d. pengklasifikasian dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- e. pengarsipan dilakukan oleh Jabatan Fungsional Arsiparis pada Inspektorat Utama BNPB; dan
- f. penyimpanan dokumen disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada dengan memastikan segi keamanan penyimpanan dokumen tersebut berdasarkan peraturan pengarsipan yang berlaku di BNPB.

C. Pemantauan

Pemantauan dilakukan oleh Inspektorat Utama BNPB melalui kegiatan berikut.

- 1. *Monitoring* Unit Kerja Terkait
Monitoring unit kerja terkait dilakukan dengan pemantauan atas laporan berkala penanganan pengaduan masyarakat yang disajikan oleh tim ULP BNPB di unit kerja.
- 2. Pemutakhiran Data
Pemutakhiran data dilakukan oleh petugas ULP BNPB dengan meminta data penanganan kasus di ULP BNPB dan melakukan pemutakhiran terhadap status perkembangan penanganan pengaduan masyarakat yang sedang ditangani oleh ULP BNPB.
- 3. Rapat Koordinasi
Kegiatan rapat koordinasi bertujuan untuk melakukan pemutakhiran data dan berkoordinasi dengan ULP BNPB. *Monitoring* unit kerja dalam rangka pemutakhiran data dapat dilakukan pada saat rapat koordinasi. Rapat Koordinasi dilakukan tiap 6 (enam) bulan sekali atau sesuai kebutuhan.

D. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor

Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pelapor dan Terlapor. Perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar diberikan sejak diterimanya Laporan Pengaduan.

Pelindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pelapor meliputi:

1. tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata;
2. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor; dan
3. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh aparat penegak hukum dan Pelapor dijadikan saksi, maka Pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan selama proses penanganan pengaduan berlangsung.

Selain mendapat perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar sebagaimana dimaksud di atas, bagi Pelapor diberikan perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian. Tata cara pemberian perlindungan bagi Pelapor yang mendapatkan tindakan balasan sebagai berikut.

1. Pelapor menyampaikan laporan adanya tindakan balasan kepada Inspektorat Utama BNPB c.q. Inspektorat III BNPB.
2. Laporan tersebut memuat:
 - a. kronologi peristiwa tindakan balasan yang dialami Pelapor;
 - b. lampiran bukti-bukti yang mendukung adanya tindakan balasan; dan
 - c. usulan bentuk perlindungan yang dibutuhkan Pelapor.
3. Atas laporan tersebut dilakukan analisis oleh Inspektorat III BNPB meliputi:
 - a. identifikasi terhadap Pelapor;
 - b. kronologi peristiwa tindakan balasan yang dialami Pelapor;
 - c. verifikasi bukti yang disampaikan Pelapor;
 - d. inventarisasi kebutuhan perlindungan Pelapor; dan
 - e. pernyataan lengkap atau tidak lengkap.
4. Apabila hasil analisis pada angka 3 sudah lengkap, maka Inspektorat III BNPB menindaklanjuti dengan melaksanakan audit tujuan tertentu.
5. Apabila berdasarkan laporan hasil audit tujuan tertentu atas tindakan balasan dinyatakan tidak terbukti, maka Inspektur Utama BNPB menyampaikan hasil tersebut kepada Pelapor.
6. Apabila berdasarkan laporan hasil audit tujuan tertentu atas tindakan balasan dinyatakan terbukti, maka Inspektur Utama BNPB menyampaikan hasil tersebut kepada Kepala BNPB.

Perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Terlapor meliputi:

1. memperlakukan Terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi, dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya dugaan pengaduan masyarakat; dan
2. tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi, dan pemeriksaan.

E. Susunan Tim ULP BNPB

Pembentukan Tim ULP BNPB ditetapkan melalui Keputusan Kepala BNPB yang diperbarui setiap tahun dengan susunan keanggotaan sebagai berikut.

1. Penanggung Jawab
Pejabat Pimpinan Tinggi Madya di bidang pengawasan internal.
2. Koordinator ULP BNPB
Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di bidang pengawasan dengan tujuan tertentu.
3. Anggota ULP BNPB
Aparatur Sipil Negara mencakup pejabat administrator/pejabat pengawas/pejabat fungsional ahli madya/pejabat fungsional ahli muda yang direkomendasikan oleh pejabat unit kerja eselon 2.

F. Tugas Tim Unit Layanan Pengaduan

Tim Unit Layanan Pengaduan bertugas:

1. menerima Laporan Pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung;
2. mengumpulkan informasi mengenai kebenaran Laporan Pengaduan;
3. mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor;
4. menelaah Laporan Pengaduan;
5. menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada Pelapor;
6. memberikan informasi perkembangan Laporan Pengaduan kepada Pelapor; dan
7. menyiapkan laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat untuk disampaikan kepada Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

BAB IV PENUTUP

Petunjuk Pelaksanaan ini digunakan sebagai rujukan/acuan untuk proses penanganan pengaduan masyarakat untuk semua pihak yang berkepentingan baik masyarakat, ULP BNPB maupun unit kerja di lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Bencana. Apabila dalam pelaksanaannya, ketentuan dalam Petunjuk Pelaksanaan membutuhkan penyesuaian, Petunjuk Pelaksanaan ini dapat dilakukan perubahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal-hal yang tidak/belum diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan ini, maka pelaksanaan lebih lanjut agar berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Agustus 2025

KEPALA BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN BENCANA,

ttd.

SUHARYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA
Kepala Biro Hukum, Organisasi, dan Kerja Sama,



Irma Dewi Rismayati

LAMPIRAN
PETUNJUK PELAKSANAAN
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI UNIT
LAYANAN PENGADUAN
NOMOR 5 TAHUN 2025

FORMAT
DOKUMEN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Format 1 - Formulir Pengaduan Masyarakat



BNPB

BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

Gedung Graha BNPB Jalan Pramuka Kav. 38
Kota Jakarta Timur 13120
Call Center 117, Situs: <https://bnpb.go.id>

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT
NOMOR REGISTER:

Nama :

Alamat :

No. Telepon/HP :

Pekerjaan :

Hal yang Diadukan :

:

:

:

:

Lampiran :

Jakarta, 20XX
Yang Mengadukan,

(ttd)

(_____)

Format 2 - Laporan Telaah Pengaduan



BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

Gedung Graha BNPB Jalan Pramuka Kav. 38 Kota Jakarta Timur 13120
Call Center 117, Situs: <https://bnpb.go.id>

BNPB

LAPORAN TELAAH PENGADUAN
TENTANG

- A. Pendahuluan
- 1. Dasar Penugasan
 - 2. Maksud dan Tujuan
 - 3. Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab
 - 4. Ringkasan Pengaduan

- B. Uraian Telaah
- 1. Informasi Awal
 - 2. Peraturan yang Dilanggar
 - 3. Hasil Telaah

- C. Kesimpulan dan Rekomendasi

.....
.....
.....

Jakarta, 20XX
Koordinator Tim ULP BNPB,

(ttd)

(_____)

Format 3 - Surat Penyampaian Laporan Pengaduan Kepada Instansi Terkait Sesuai Kewenangannya



BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

Gedung Graha BNPB Jalan Pramuka Kav. 38 Kota Jakarta Timur 13120
Call Center 117, Situs: <https://bnpb.go.id>

BNPB

Nomor : (tempat, tanggal surat)
Sifat : Rahasia
Perihal :

Yth.
di

.....
.....
.....
.....

Penanggung Jawab Tim ULP,

(ttd + stempel)

(_____)

Tembusan:
Inspektur Utama

Format 4 - Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat



LAPORAN TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
ATAS
.....

INSPEKTORAT UTAMA

Nomor :
Tanggal :

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....

BAB I SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....

 A. Simpulan.....

 B. Rekomendasi.....

BAB II PENDAHULUAN.....

 A. Dasar Penugasan.....

 B. Maksud dan Tujuan Penugasan.....

 C. Prosedur Penugasan.....

 D. Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab.....

 E. Informasi Awal Pengaduan.....

BAB III URAIAN HASIL PENUGASAN.....

 A. Dasar Hukum.....

 B. Hasil Penugasan.....

 C. Tanggapan atas Pokok Pengaduan.....

BAB I
SIMPULAN DAN REKOMENDASI

- A. Simpulan
-
-
-
- B. Rekomendasi
1.
2.
3.

Koordinator Tim ULP BNPB,

(ttd)

.....

BAB II PENDAHULUAN

A. Dasar Penugasan

1. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 4 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Bencana sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 4 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Bencana;
2. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
3. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Badan Nasional Penanggulangan Bencana Tahun Anggaran 20xx; dan
4. Surat Tugas Inspektur ... Nomor xx/IT XX/PW.XX.XX/XX/20XX tanggal 20xx.

B. Maksud dan Tujuan Penugasan

Maksud dan tujuan penugasan adalah memastikan kebenaran pokok isi pengaduan masalah yang disampaikan

C. Prosedur Penugasan

Prosedur penugasan yang dilakukan mencakup.....

D. Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab

.....
.....

E. Informasi Awal Pengaduan

.....
.....

BAB III
URAIAN HASIL AUDIT DAN REKOMENDASI

- A. Dasar Hukum
.....
.....
.....
.....
- B. Hasil Penugasan
.....
.....
.....
.....
- C. Tanggapan atas Pokok Pengaduan
.....
.....
.....
.....

Format 5 - Laporan Progres Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

NOTA DINAS

Nomor

Yth : Inspektur Utama
Dari : Inspektur III selaku Koordinator ULP BNPB
Hal : Progres Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
Lampiran : ... (....) berkas
Tanggal :

.....
.....
.....
.....
.....

(tanda tangan)

Nama Inspektur III

- Tembusan:
- 1. Kepala BNPB (sebagai laporan); dan
 - 2.

BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

Lampiran Nota Dinas Inspektur III
Nomor :
Tanggal:

LAPORAN PROGRES PENANGANAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN XXXXXX TAHUN 20XX

No.	Unit Kerja Eselon II	Jumlah Pengaduan	Status Tindak Lanjut			Keterangan
			Dalam Proses	Selesai		
				Benar	Tidak Benar	

Jakarta,
Inspektur III,

(ttd)

.....
NIP

Format 6 - Surat Penyampaian Laporan Progres Penanganan Tindak Lanjut
Pengaduan Masyarakat ke Pihak Eksternal



BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

Gedung Graha BNPB Jalan Pramuka Kav. 38 Kota Jakarta Timur 13120
Call Center 117, Situs: <https://bnpb.go.id>

BNPB

Nomor : (tempat, tanggal surat)
Sifat :
Hal :

Yth.
di

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Inspektur III,
(ttd + cap instansi)
(_____)

Tembusan:
Inspektur Utama (sebagai laporan)

Format 7 - Laporan Progres Perkembangan Penanganan Tindak Lanjut
Pengaduan Masyarakat kepada Kepala BNPB

BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA

NOTA DINAS

Nomor

Yth : Kepala BNPB
Dari : Inspektur Utama
Lampiran : ... (....) berkas
Hal :
Tanggal :

.....
.....
.....
.....
.....

(ttd)

Nama jelas

- Tembusan:
- 1.;
 - 2.

KEPALA BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN BENCANA,

ttd.

SUHARYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA
Kepala Biro Hukum, Organisasi, dan Kerja Sama,



Irma Dewi Rismayati