



# **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.

- (2) Asas-asas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara lengkap tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

#### Pasal 6

Kriteria pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b terdiri dari:

- a. obyektif, tidak bersifat fitnah;
- b. bersifat konstruktif;
- c. menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
- d. sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
- e. ditujukan atau ditembuskan kepada kepala badan sar nasional;
- f. belum pernah diproses untuk disalurkan.

#### Pasal 7

Etika pengelola pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c, harus:

- a. memberi pelayanan dengan penuh hormat, santun, dan tanpa pamrih;
- b. memberi pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- d. memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
- e. menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah;
- f. menjalin kerja sama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

#### Pasal 8

- (1) penerimaan pengaduan masyarakat dikoordinir oleh Biro Umum dalam hal ini Bagian Hubungan Masyarakat.
- (2) Bagian Hubungan Masyarakat mengkategorikan pengaduan masyarakat tersebut terdiri atas:
  - a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
  - b. pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan.

#### Pasal 9

- (1) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud

dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a disampaikan kepada Inspektorat.

- (2) Pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagai disampaikan ke unit kerja terkait.
- (3) Hasil klarifikasi yang dilaksanakan oleh Inspektorat dan unit kerja lainterkait dengan pengaduan disampaikan kembali kepada Bagian Humas untuk disampaikan kepada masyarakat pengadu sebagai jawaban atas laporannya.

#### **BAB IV**

#### **PENATAUSAHAAN DOKUMEN PENGADUAN MASYARAKAT**

##### **Pasal 10**

- (1) Dokumen Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Basarnas ditatausahakan dengan cara pencatatan dan penelaahan.
- (2) Pencatatan dan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara lengkap tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

##### **Pasal 11**

Tahap penelaahan terhadap pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 meliputi:

- a. mempelajari inti masalah;
- b. meneliti dokumen dan/ atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi pengaduan masyarakat yang baru diterima;
- c. mempelajari Peraturan Perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah.

##### **Pasal 12**

- (1) Pelaporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat dilakukan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) diproses lebih lanjut dengan cara:
  - a. menelaah hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk memperoleh informasi status penyelesaian atas permasalahan yang diadakan;
  - b. menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada pelapor yang identitasnya jelas.
- (2) Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Basarnas, segera dilaporkan kepada Kepala Badan dengan tembusan kepada Sekretaris Utama dan para Deputi.
- (3) Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh unit

kerja lain dilaporkan kepada Kepala Badan, dengan tembusan kepada Sekretaris Utama dan para Deputi.

### Pasal 13

Waktu penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

## BAB V

### SANKSI

#### Pasal 14

- (1) Apabila penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat di selesaikan dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Basarnas dapat memberikan sanksi administratif dan/ atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan kepada Pejabat yang menangani pengaduan masyarakat serta melanggar etika standar dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (3) Basarnas dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku kepada APIP yang tidak benar dalam memberikan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.

## BAB VI

### PENUTUP

#### Pasal 15

- (1) Penetapan petunjuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Basarnas merupakan bagian dari upaya mewujudkan perubahan kebijakan di bidang pengawasan dalam rangka implementasi reformasi birokrasi *internal* Basarnas.
- (2) Dengan adanya petunjuk pelaksanaan ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing unit kerja di lingkungan Basarnas dapat meningkatkan koordinasi dalam menangani pengaduan masyarakat.
- (3) Hasil akhir yang diharapkan adalah terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Basarnas yang efektif, efisien dan akuntabel.

#### Pasal 16



**Peraturan Kepala Badan SAR Nasional ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.**

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

**Ditetapkan di Jakarta**

**pada tanggal 21 Februari 2014**

**KEPALA BADAN SAR NASIONAL,**

**MUHAMMAD ALFAN BAHARUDIN**

**Diundangkan di Jakarta**

**pada Tanggal 14 Maret 2014**

**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**

**REPUBLIK INDONESIA,**

**AMIR SYAMSUDIN**

**Lampiran Peraturan Kepala Badan SAR Nasional**

**Nomor PK. 07 Tahun 2014**

**Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Badan Sar Nasional**

---

**A. ASAS-ASAS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

1. Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan Peraturan Perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang obyektif dan tidak diskriminatif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat terkait;
4. Efektivitas dan Efisiensi dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
5. Akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas berdasarkan fakta dan data atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

**B. PENATAUSAHAAN DOKUMEN PENGADUAN MASYARAKAT**

Dokumen pengaduan masyarakat yang diterima oleh Basarnas ditatausahakan dengan cara dicatat dan ditelaah sebagai berikut:

**1. Proses pencatatan**

- a. Proses pencatatan surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kepala Bagian Humas, dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor PK.13 Tahun 2013 tentang Petunjuk Administrasi Umum Basarnas;

- b. Proses pencatatan terhadap surat pengaduan masyarakat yang diterima oleh unit kerja lain di lingkungan Basarnas, dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang berlaku di lingkungan Basarnas.
- c. Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:
  - 1) Data surat pengaduan meliputi:
    - a) Nomor dan Tanggal Agenda.
    - b) Tanggal surat pengaduan.
    - c) Kategori.
    - d) Perihal.
  - 2) Identitas pelapor meliputi:
    - a) Nama.
    - b) Alamat.
    - c) Pekerjaan.
    - d) Kabupaten/kota.
    - e) Provinsi.
    - f) Kategori pelapor.
  - 3) Identitas terlapor meliputi:
    - a) Nama.
    - b) NIP/NRP
    - c) Alamat.
    - d) Jabatan
    - e) Instansi terlapor
    - f) Kategori terlapor.

## 2. Penelahaan

- a. Penelahaan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan untuk:
  - 1) mengidentifikasi permasalahan;
  - 2) merumuskan tindak lanjut penanganannya;
  - 3) menentukan kelompok masalah berdasarkan jenis penyimpangannya dengan kode masalah:

01. Penyalahgunaan Wewenang;
02. Pelayanan Masyarakat
03. Korupsi/pungli;
04. Kepegawaian/ketenagakerjaan;
05. Pertahanan/perumahan;
06. Hukum/peradilan dan HAM;
07. Kewaspadaan Nasional;
08. Tatalaksana/regulasi;
09. Lingkungan Hidup; dan
10. Umum.

- b. Tahap penelaahan terhadap pengaduan masyarakat;
- c. Bagi Bagian Humas, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk disalurkan atau didokumentasikan;
- d. Bagi Inspektorat, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk ditindaklanjuti atau didokumentasikan;
- e. Bagi unit kerja lain di lingkungan Basarnas, hasil penelaahan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya.

### **C. MEKANISME PENYALURAN SURAT PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **1. Bagi Bagian Humas**

##### **a. Pengaduan Berkadar Pengawasan**

- 1) Apabila substansi pengaduan jelas, maka surat pengaduan masyarakat harus disalurkan kepada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang berwenang menangani pengaduan;
- 2) Apabila pengaduan masyarakat dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, maka Badan SAR Nasional dapat membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.
- 3) Apabila substansi pengaduan tidak jelas, maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu disalurkan.

##### **b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan**

- 1) Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, maka surat pengaduan masyarakat diteruskan kepada Sekretaris

Utama melalui Kepala Biro Umum.

- 2) Apabila substansi pengaduan tidak logis maka surat pengaduan masyarakat tidak perlu diproses lebih lanjut, pengaduan didokumentasikan.

## 2. Bagi Inspektorat Badan SAR Nasional

Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan pemerintah di bidang SAR, maka surat pengaduan disalurkan kepada pimpinan unit kerja lain sesuai dengan substansinya di lingkungan Badan SAR Nasional sebagai bahan informasi.

## 3. Bagi Unit Kerja Lain di Lingkungan Badan SAR Nasional

### a. Pengaduan Berkadar Pengawasan

- 1) Apabila pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh aparat Badan SAR Nasional, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada Inspektorat dengan tembusan kepada Sekretaris Utama.
- 2) Apabila pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh aparat di luar Badan SAR Nasional, maka surat pengaduan masyarakat disalurkan kepada APIP Instansi terkait yang berwenang dengan tembusan kepada Sekretaris Utama.

### b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

- 1) Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan instansi pemerintah di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi, maka surat pengaduan menjadi bahan pertimbangan bagi perbaikan kebijakan;
- 2) Apabila substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi perbaikan terhadap kebijakan instansi pemerintah di luar Badan SAR Nasional, maka surat pengaduan disalurkan kepada pimpinan instansi pemerintah terkait sebagai bahan informasi dengan tembusan kepada Sekretaris Utama.

## D. PELAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

1. Laporan Hasil Tindak Lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh APIP, diproses lebih lanjut dengan cara :

- a. Menelaah hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk

memperoleh informasi status penyelesaian atas permasalahan yang diadukan;

- b. Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada pelapor yang identitasnya jelas.
2. Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Badan SAR Nasional, segera dilaporkan kepada Kepala Badan SAR Nasional dengan tembusan kepada Sekretaris Utama dan para Deputi.
3. Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja lain dilaporkan kepada Kepala Badan SAR Nasional, dengan tembusan kepada Sekretaris Utama dan para Deputi.

**KEPALA BADAN SAR NASIONAL,**

**MUHAMMAD ALFAN BAHARUDIN**