



# JUMLAH, JENIS, DAN GAMBARAN UMUM PELANGGARAN YANG DILAPORKAN OLEH MASYARAKAT SERTA LAPORAN PENINDAKANNYA TAHUN 2025

AVIGNAM JAGAT SAMAGRAM  
**WE ARE FAMILY**  
PROFESIONAL - MODERN - TERUJI

# Gambaran Umum

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) perlu menyediakan sarana penanganan pengaduan masyarakat, yang berfungsi untuk menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan oleh orang-perorang, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia sebagai pengguna layanan jasa pencarian dan pertolongan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan Standard Operating Procedures (SOP) yang berlaku di Basarnas.

Laporan pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui saluran pengaduan yang disediakan, yaitu:

- Langsung(helpdesk);
- Surat;
- Telepon;
- Media sosial;
- Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!);
- Whistleblowing System (WBS);
- Surat elektronik(email);

## SP4N-LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik.

## Whistleblowing System (WBS)

Whistleblowing System (WBS) merupakan sistem pelaporan dugaan tindak pidana korupsi yang telah terjadi atau akan terjadi serta penyalahgunaan wewenang yang melibatkan pegawai di lingkungan Basarnas. Sistem WBS ini memungkinkan pelapor untuk menyampaikan laporan dugaan tindak pidana korupsi dan penyalahgunaan wewenang sehingga dapat membantu organisasi menjadi lembaga yang bersih dan berintegritas.

## Kantor Pusat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan

Jl. Angkasa No.B 15 Kav.2-3, Kemayoran 10720 Jakarta Pusat

Telp. : 021-65701152 ext.1719

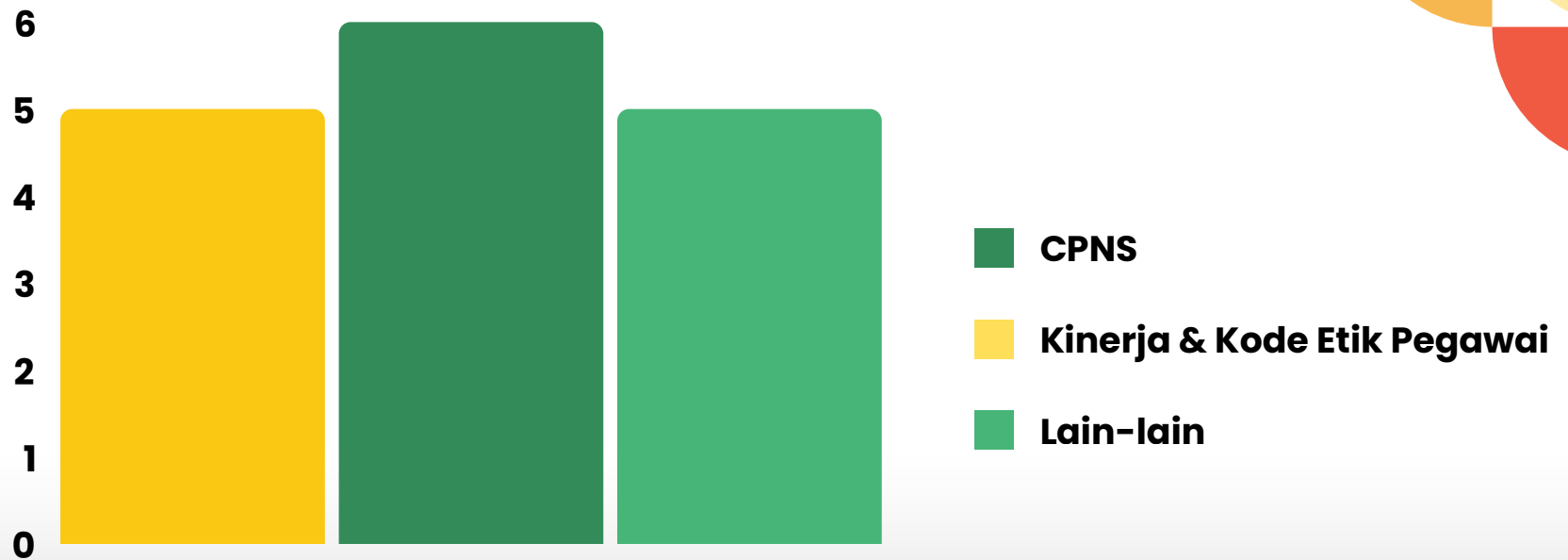
Email : [humas@basarnas.go.id](mailto:humas@basarnas.go.id) / [ppid@basarnas.go.id](mailto:ppid@basarnas.go.id)

AVIGNAM JAGAT SAMAGRAM

**WE ARE FAMILY**

PROFESIONAL - MODERN - TERUJI

## Rekapitulasi Pengaduan yang disampaikan Masyarakat kepada Basarnas Tahun 2025



# Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Sampai dengan Triwulan III Tahun 2025, Basarnas menerima 16 aduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!.

- 6 aduan terkait proses pendaftaran CPNS Basarnas 2024
- 5 aduan terkait kinerja dan kode etik pegawai Basarnas
- 3 aduan merupakan judi online (bukan merupakan wewenang Basarnas)
- 2 aduan terkait penipuan online (bukan merupakan wewenang Basarnas)

Seluruh pengaduan yang masuk pada Basarnas telah ditindaklanjuti (100%).