SALINAN

KEPALA BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN
NOMOR: SK.KBSN-135/HM.01.04/VII/BSN-2024
TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penanganan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR) di lingkungan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu dibentuk tim pengelolaan pengaduan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan;

Mengingat : 1. 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);

2. Undang- . . .

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pencarian dan Pertolongan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 267, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5600);
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2016 tentang Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 186);
5. Peraturan Kepala Badan SAR Nasional Nomor 07 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan SAR Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 331);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
8. Peraturan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1378) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 824);

MEMUTUSKAN: . . .

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN.

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan ini.

KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan mempunyai tugas:

a. Pengarah
   memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan publik.

b. Penanggungjawab:
   1. bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat; dan
   2. menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas kepada Pengarah.

c. Ketua
   1. merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;
   2. menerima laporan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau situs pengaduan lapor.go.id;
   3. menanggapi aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;

4. melakukan . . .

4. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja tim pengelola pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan
5. menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Pengarah.

d. Sekretaris
1. menyiapkan rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat secara berkala;
2. menyiapkan survei kepuasan masyarakat secara berkala;
3. menyiapkan SOP Pengaduan Pelayanan Publik untuk layangan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau situs pengaduan lapor.go.id;
4. menyiapkan laporan pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala; dan
5. menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Ketua.

e. Admin
1. menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau situs pengaduan lapor.go.id;
2. menyalurkan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan punlik kepada pejabat penghubung pada unit organisasi/unit kerja pusat atau daerah berdasarkan kategori pengaduan;
3. melakukan pemantauan atas penanganan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik pada unit organisasi/unit kerja pusat atau daerah;
4. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional SP4N-LAPOR! untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
5. melakukan konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi

dan/atau . . .

dan/atau pengaduan pelayanan publik yang diterima, penyebab, serta penyelesaiannya; dan

6. menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala.

f. Pejabat Penghubung Pusat

1. menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau situs pengaduan lapor.go.id dan diteruskan oleh Admin;
2. memberikan informasi pengaduan kepada pimpinan unit organisasi/unit kerja untuk ditindaklanjuti;
3. berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung Daerah atau unit kerja terkait untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
4. menyiapkan konsep tanggapan pengaduan berdasarkan hasil koordinasi;
5. menjawab tanggapan kepada pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau situs pengaduan lapor.go.id
6. melakukan evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan yang diterima, penyebab, serta penyelesaian terhadap aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik; dan
7. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan unit organisasi.

g. Pejabat Penghubung Daerah/ Unit Pelaksana Teknis

1. menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau situs pengaduan lapor.go.id dan diteruskan oleh Admin;
2. memberikan informasi pengaduan kepada pimpinan unit kerja untuk ditindaklanjuti;
3. berkoordinasi dengan Satker dan/atau Pejabat Pembuat Komitmen terkait untuk segera menindaklanjuti pengaduan;

4. menyiapkan . . .

4. menyiapkan konsep tanggapan pengaduan berdasarkan hasil koordinasi;
5. menjawab tanggapan kepada pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau situs pengaduan lapor.go.id;
6. melakukan evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan yang diterima, penyebab, serta penyelesaian terhadap aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik; dan
7. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan unit kerja.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan diberi wewenang untuk melakukan koordinasi dengan unit organisasi/unit kerja terkait dan instansi di luar Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan dalam rangka pengelolaan dan pelayanan aspirasi dan/atau pengaduan *online* pelayanan publik Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan.

KEEMPAT : Segala biaya sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan.

KELIMA : Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Juli 2024

KEPALA BADAN NASIONAL
PENCARIAN DAN PERTOLONGAN,

ttd.

KUSWORO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM
DAN KERJA SAMA,

DIDI HAMZAR

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN
NOMOR:SK.KBSN-135/HM.01.04/VII/BSN-2024
TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Biro Humas dan Umum	Pengarah
2.	Budiawan, S.Sos., M.Si/ Pranata Humas Ahli MAdya	Penanggung Jawab
3.	Agus Basori Rahmad, S.E., M.A/ Pranata Humas Ahli	Ketua
4.	Atiek Lestari, S.Sos., M.Sc/ Pranata Humas Ahli Muda	Sekretaris

ADMIN

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Annisa Noviantri, S.I.Kom., M.Si/ Pranata Humas Ahli Muda	Anggota
2.	Yuni Dwi Puspitasari, S.Kom/ Pranata Humas ahli Pertama	Anggota
3.	Natasya Kusuma Putri, A.Md./ Pranata Humas Terampil	Anggota

PEJABAT PENGHUBUNG PUSAT

NO	NAMA/JABATAN	UNIT KERJA	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Assobri Abdiyanto, A.Md/ Calon Auditor Terampil	Inspektorat	Anggota
2.	Riska Masita, A.Md/ Arsiparis Terampil	Biro Hukum dan Kerjsama	Anggota
3.	Nita Dwiastuti, S.Kom/ Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran	Pusat Data dan Informasi	Anggota
4.	Muhammad Fajar Hartakusuma, S.Sos., M.AP/ Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda	Biro Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana	Anggota

5. Ayu . . .

5.	Ayu Anugrah, A.Md/ Arsiparis Terampil	Biro Humas dan Umum	Anggota
6.	Fransiska Hety Permatasari, A.Md/ Pranata Humas Terampil	Direktorat Bina Potensi	Anggota
7.	Rudy Kris Prabowo, S.Psi/ Penata Kelola Pencarian dan Pertolongan Ahli Muda	Direktorat Bina Tenaga	Anggota
8.	Laksmi Nila Indreswari, S.T/ Penyusun Laporan dan Evaluasi	Biro Perencanaan dan Keuangan	Anggota
9.	M. Randy Rizaldy, A.Md/ Operator Komunikasi	Direktorat Kesiapsiagaan	Anggota
10.	Fauziah, S.Kom/ Penata Kelola Pencarian dan Pertolongan Ahli Muda	Direktorat Operasi	Anggota
11.	Andri Kurniawan, S.Tr.S.I/ Pranata Humas Mahir	Direktorat Sistem Komunikasi	Anggota
12.	Nurmayanti Putri, S.I.Kom., M.I.Kom/ Analis BMN	Pusat Pelatihan SDM Pencarian dan Pertolongan	Anggota
13.	M. Arief Feri Sugiharto, S.T/ Penata Kelola Pencarian dan Pertolongan Ahli Pertama	Direktorat Sarana dan Prasarana	Anggota

PEJABAT PENGHUBUNG DAERAH/ UNIT PELAKSANA TEKNIS

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Subbagian Umum di Unit Pelaksana Teknis	Anggota
2.	Kepala Urusan Umum di Unit Pelaksana Teknis	Anggota

KEPALA BADAN NASIONAL
PENCARIAN DAN PERTOLONGAN,

ttd.

KUSWORO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM
DAN KERJA SAMA,

DIDI HAMZAR