

BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL

Yth.

Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Utama
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
di

Tempat

SURAT EDARAN
SEKRETARIS UTAMA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL
NOMOR 6 TAHUN 2023
TENTANG
PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN SEKRETARIAT UTAMA BADAN KEPENDUDUKAN DAN
KELUARGA BERENCANA NASIONAL

A. Latar Belakang

Bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan *good government* yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi sebagai unsur pengawasan eksternal pelayanan publik. Sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Setiap bentuk penanganan pengaduan masyarakat harus dapat ditangani secara tepat dan efektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan agar setiap tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang diambil telah dilandasi dengan pertimbangan yang profesional, objektif, berintegritas, independen, transparan, dan responsif.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan Surat Edaran ini yaitu sebagai pedoman bagi pejabat dan aparatur sipil negara di lingkungan Sekretariat Utama Badan

Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini yaitu penanganan pengaduan masyarakat untuk seluruh aparatur sipil negara di lingkungan Sekretariat Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

D. Dasar

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
3. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 11 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 703);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 676).

E. Isi Edaran

1. Agar setiap pegawai di lingkungan Sekretariat Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional menjadi agen diseminasi isu-isu yang tidak tepat atau miring terkait program maupun kinerja BKKBN.
2. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya agar Biro Perencanaan menjadi garda terdepan dan dibantu oleh seluruh unit kerja terkait

dalam penanganan pengaduan masyarakat berkaitan kinerja dan/atau hal hal yang menjadi urusan di lingkungan Sekretariat Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

3. Sumber pengaduan masyarakat dapat berasal dari perorangan, media massa, organisasi masyarakat, badan hukum, dan/atau lembaga negara, badan/lembaga/instansi pemerintah serta pemerintah daerah.
4. Kriteria, jenis, dan formulir pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti serta mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.
5. Surat Edaran ini agar dilakukan secara konsisten dan sungguh-sungguh.

F. Penutup

Surat Edaran ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Maret 2023

SEKRETARIS UTAMA
BADAN KEPENDUDUKAN DAN
KELUARGA BERENCANA NASIONAL,


TAVIR AGUS RAYANTO

Tembusan:
Kepala BKKBN

LAMPIRAN
SURAT EDARAN SEKRETARIS UTAMA
BADAN KEPENDUDUKAN DAN
KELUARGA BERENCANA NASIONAL
NOMOR 6
TENTANG
PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
UTAMA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL

- A. KRITERIA DAN JENIS PENGADUAN MASYARAKAT YANG
DITINDAKLANJUTI SEKRETARIAT UTAMA BADAN KEPENDUDUKAN
DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
1. Laporan atau pengaduan dapat ditindak lanjuti apabila telah memenuhi kriteria yaitu sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur atau informasi sebagai berikut:
 - a. data pelapor yaitu nama dan/atau alamat disertai fotokopi KTP atau identitas lainnya;
 - b. data terlapor yaitu nama, jabatan, dan/atau alamat;
 - c. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan bagian dari tugas pokok fungsi pada unit kerja lingkup Sekretariat Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; dan
 - d. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.
 2. Jenis laporan atau pengaduan yang dapat ditangani dan ditindaklanjuti dapat dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. indikasi penyalahgunaan wewenang;
 - b. indikasi pelanggaran kode etik Aparatur Sipil Negara; dan/atau
 - c. indikasi korupsi.di lingkungan Sekretariat Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.
 3. Laporan atau pengaduan yang tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan bukan merupakan jenis

laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2 tidak dapat ditindaklanjuti atau tidak dapat diproses.

B. MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEKRETARIAT UTAMA BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL

1. Pengajuan pengaduan masyarakat
 - a. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan melalui 2 (dua) cara yaitu:
 - 1) secara langsung; dan
 - 2) secara tidak langsung.
 - b. Penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Biro Perencanaan pada hari dan jam kerja dan mengisi formulir pengaduan.
 - c. Penyampaian pengaduan secara tidak langsung dapat dilaksanakan melalui:
 - 1) surat; dan
 - 2) surat elektronik.
 - d. Pengaduan masyarakat harus disertai dengan bukti-bukti pendukung.
 - e. Dalam hal materi pengaduan masyarakat tidak lengkap akan dikembalikan kepada pelapor dan pelapor harus melengkapi materi paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan dikembalikan oleh petugas pelayanan pengaduan masyarakat.
 - f. Dalam hal pengadu tidak melengkapi materi pengaduan hingga batas waktu, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
2. Penanganan pengaduan masyarakat.
 - a. Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
 - 1) pencatatan;
 - 2) analisa pengaduan;
 - 3) pemeriksaan; dan
 - 4) pelaporan.
 - b. Pencatatan dilaksanakan oleh petugas pencatat pengaduan masyarakat di Biro Perencanaan yang memuat data surat

pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor, dan substansi pengaduan.

- c. Laporan pengaduan masyarakat dianalisa oleh tim pada Biro Perencanaan dengan melibatkan unit kerja terkait yang sekurang-kurangnya meliputi:
 - 1) perumusan inti masalah yang diadukan;
 - 2) pemeriksaan keabsahan dokumen, informasi, atau bukti pengaduan;
 - 3) penentuan keputusan apakah pengaduan untuk ditindaklanjuti atau tidak berdasarkan pertimbangan kriteria, SDM, waktu, anggaran, dan peraturan yang berlaku serta pertimbangan lainnya; dan
 - 4) pembuatan telaahan staf berisi rekomendasi dan persetujuan penyelesaian permasalahan kepada Sekretaris Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.
- d. Apabila laporan ditindaklanjuti sesuai pengaduan masyarakat, maka seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Utama Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional wajib berkoordinasi dan bekerja sama dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat tersebut.

C. FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT SEKRETARIAT UTAMA BADAN
KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL

1. Contoh Format Formulir Pengaduan Masyarakat

No. Pengaduan	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Data Pelapor		
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/Jabatan	:	
No. Telp. Rumah/HP	:	
Data Terlapor		
Nama	:	
Alamat	:	
Pekerjaan/Jabatan	:	
No. Telp. Rumah/HP	:	
Substansi Pengaduan		
Permasalahan yang Diadukan	:	
Bukti Pendukung Pengaduan	:	
Harapan	:	
Jakarta,		
Pelapor		Penerima
(.....)		(.....)

2. Contoh Format Data Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat

No.	Nomor/tanggal Pengaduan	Identitas Pelapor	Identitas Terlapor	Substansi Pengaduan	Bukti	Harapan

SEKRETARIS UTAMA
BADAN KEPENDUDUKAN DAN
KELUARGA BERENCANA NASIONAL,


TAVIP AGUS RAYANTOF