



KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 215 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME

SEKRETARIS UTAMA BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk melaksanakan pelayanan pengaduan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perlu menyusun pedoman dan acuan bagi pengelola pengaduan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Utama tentang Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2003 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4284), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2003 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6216);
2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 tentang Badan Nasional Penanggulangan Terorisme, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 tentang Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 30);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Nomor 7 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Nomor 7 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1051);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme sebagaimana tercantum dalam Lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan landasan, pedoman, dan tuntunan dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat.

KETIGA : Keputusan Sekretaris Utama ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor
pada tanggal 31 Desember 2024

SEKRETARIS UTAMA
BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORISME
REPUBLIK INDONESIA,

\$_{ttd}\$

BANGBANG SURONO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA BADAN
NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 215 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORISME

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A <i>Komponen Service Delivery</i>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Mengisi Buku Tamu / Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan; Keterangan: a. Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan. b. Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan c. Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait. d. Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
2.	Prosedur	1. Pengguna layanan atau pengadu menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala Biro Perencanaan, Hukum, dan Hubungan Masyarakat Badan Nasional Penanggulangan Terorisme dengan cara: a. mengirim surat yang memuat aduan dan melampirkan bukti aduan melalui email (humas@bnpt.go.id) atau mengirim secara langsung ke kantor Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Komplek IPSC Jl. Anyar, Ds. Tangkil, Kec. Citeureup, Bogor, Jawa Barat 16810; atau b. datang langsung ke kantor BNPT (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan; atau c. menyampaikan aduan melalui secara online kanal SP4N-LAPOR! atau Call Center BNPT: 1) website: www.lapor.go.id 2) aplikasi/android/iOS:SP4N-LAPOR! 3) Call Center BNPT: 174, Telepon: 021 – 29339666 d. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan; e. Pengaduan didisposisikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran / penanganan lebih lanjut; f. Petugas pengaduan menjawab penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada Pengguna layanan.

3.	Waktu Pelayanan	1. Pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima. 2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima. 3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Layanan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Saran/keluhan/masukan dapat disampaikan melalui 1. Biro Perencanaan, Hukum, dan Hubungan Masyarakat: Komplek IPSC Jl. Anyar, Ds. Tangkil, Kec. Citeureup, Bogor, Jawa Barat 16810 2. Telp./Call Center: 021 – 29339666/174 3. Kanal Aduan SP4N-LAPOR!: www.lapor.go.id

B	Komponen Standard Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:	
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	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-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
2.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer;

		4. Jaringan internet; 5. Telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana Layanan	1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; dan 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal BNPT secara berjenjang dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana Layanan	Minimal 1 (satu) orang petugas pelayanan pengaduan dari tiap unit eselon I
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

SEKRETARIS UTAMA
BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORISME
REPUBLIK INDONESIA,



BANGBANG SURONO