



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
REPUBLIK INDONESIA

PEDOMAN  
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
NOMOR 06 TAHUN 2018  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN  
PENANGANAN PELAPORAN PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

BAB I  
KETENTUAN UMUM

A. Latar Belakang

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif dilakukan dengan menyediakan akses yang mudah untuk menerima keluhan atau pengaduan. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan pedoman tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang dapat dijadikan rujukan oleh pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam mengelola pengaduan masyarakat. Pedoman tersebut juga bermanfaat bagi penerima layanan untuk memahami mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing*.

B. Dasar Hukum

Pedoman ini didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Pemerintahan 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 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
  3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
  4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  6. 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);
  7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  8. 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);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);

11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); dan
15. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi Dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 103).

### C. Maksud dan Tujuan

#### 1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai :

- a. acuan dalam mengelola pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- b. acuan bagi pegawai/masyarakat yang mengetahui atau memiliki informasi dan bukti-bukti tentang suatu penyimpangan yang berindikasi korupsi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk melaporkan indikasi penyimpangan tersebut kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika; dan
- c. acuan bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam memberikan perlindungan kepada pelapor (*Whistleblower*).

#### 2. Tujuan

Tujuan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* adalah:

- a. terwujudnya pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* secara baik dan benar, efektif, efisien, tepat sasaran dan transparan;
- b. terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* yang baku, terintegrasi, dan komprehensif antar

satuan kerja; dan

- c. terwujudnya pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

#### D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing meliputi:

1. kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
2. kebijakan tentang penanganan pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*) di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
3. penanganan pelaporan Pelanggaran;
4. investigasi terhadap Pelanggaran yang berindikasi tindak pidana korupsi di lingkungan Kementerian; dan
5. perlindungan pelapor.

#### E. Definisi

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah serangkaian proses penanganan pengaduan meliputi kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi atau penelitian, pemeriksaan, pengaduan, tindak lanjut, monitoring tindak lanjut dan pengarsipan.
2. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada Kementerian atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh pegawai di lingkungan Kementerian.
3. Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh pimpinan di lingkungan Kementerian untuk mengelola pengaduan masyarakat.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang Komunikasi dan Informatika, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola pengaduan pelayanan publik.

6. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
7. Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung informasi indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
8. Pengaduan Masyarakat Yang Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
9. 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.
10. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
11. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
12. *Whistleblowing System* adalah sistem pelaporan pelanggaran yang memungkinkan setiap pegawai untuk melaporkan adanya Pelanggaran yang kerahasiaan identitas Pelapor dijamin serta diberikan perlindungan oleh pimpinan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
13. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh pejabat atau pegawai pada Kementerian Komunikasi dan Informatika.
14. Pelapor (*Whistleblower*) adalah pegawai di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang melaporkan adanya Pelanggaran.
15. Pelaporan Pelanggaran adalah informasi yang disampaikan oleh Pelapor terkait Pelanggaran.
16. Saluran Pelaporan Pelanggaran adalah sarana yang digunakan untuk melaporkan Pelanggaran.

17. Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran/Pengaduan (TP3) adalah tim yang yang ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Inspektorat Jenderal, untuk menerima, mengelola, mendistribusikan, dan memantau penyelesaian Pengaduan.
18. Kementerian adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika.

## BAB II

### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### A. Fasilitasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat

1. Unit Eselon I wajib menugaskan Pejabat/Tim/Help Desk sebagai Pengelola yang melingkupi setiap Pelayanan Publik yang diselenggarakannya, dengan mempublikasikan dan mensosialisasikan mekanisme pengelolaan pengaduan beserta saluran pengaduan yang dimiliki dan saluran pengaduan milik Inspektorat Jenderal beserta nama dan alamat kantor penanggung jawab penanganan pengaduan masyarakat.
2. Penyampaian Pengaduan Masyarakat diterima atau difasilitasi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui saluran pengaduan yang tersedia.
3. Fasilitasi atau penerimaan Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada angka (2) dapat dilakukan melalui tatap muka dengan Pengelola.
4. Penerimaan Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung dapat dilakukan melalui Saluran Pengaduan diantaranya website Pengaduan, telepon, surat elektronik (email) dan/atau media lainnya yang difasilitasi oleh Pengelola dan/atau Inspektorat Jenderal.
5. Penyampaian informasi Pengaduan Masyarakat difasilitasi menggunakan semacam formulir atau isian yang paling kurang memuat:
  - a. nama, alamat, dan Data Identitas (salinan NIK/ lainnya);
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. sumbang pikiran/saran/gagasan/permintaan penyelesaian masalah yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian pengaduan masyarakat, dan tanda tangan. Untuk tanda tangan dapat digantikan dengan otentifikasi

secara elektronik jika Pengaduan Masyarakat disampaikan menggunakan sistem elektronik / aplikasi yang tersedia.

6. Dalam penanganan Pengaduan Masyarakat dapat menggunakan satu aplikasi (sistem informasi) yang terintegrasi. Sekretaris Jenderal dan Inspektur Jenderal Kementerian mendorong untuk pengelolaan Pengaduan Masyarakat secara terpadu.
7. Pengaduan dapat diabaikan jika tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada kontak yang bisa dihubungi.
8. Pengelola tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari Pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.
9. Pengelola memberikan respon awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.
10. Pengelola pengaduan wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

#### B. Pencatatan Pengaduan Masyarakat

1. Pengaduan masyarakat dicatat secara manual atau menggunakan bantuan aplikasi (sistem informasi) sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Dalam hal informasi Pengaduan Masyarakat tidak lengkap, Pengelola dapat menghubungi Pengadu untuk melengkapi materi pengaduan masyarakat.
3. Dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima, Satuan Kerja wajib memberikan informasi atau tanggapan kepada pengadu yang berisi mengenai informasi lengkap atau tidak lengkapnya pengaduan.
4. Dalam hal pengadu tidak melengkapi pengaduan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggapan sebagaimana dimaksud pada angka 3 (tiga) diatas diterima oleh Pengadu, maka aduan dari Pengadu dianggap dicabut.
5. Informasi pengaduan masyarakat yang sudah lengkap wajib di proses oleh Satuan Kerja terkait ke dalam tahapan penanganan pengaduan masyarakat selanjutnya.
6. Informasi pengaduan masyarakat beserta bukti-bukti dukungannya wajib untuk diarsipkan oleh Pengelola.

### C. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
2. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut:
  - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
  - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
  - e. melengkapi data/informasi yang diperlukan;
  - f. melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan; dan
  - g. menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.
3. Pengaduan Masyarakat yang telah ditelaah, dikelompokkan berdasarkan kategori masalah sebagai berikut:
  01. Penyalahgunaan Wewenang;
  02. Pelayanan Publik;
  03. Korupsi/Pungli;
  04. Kepegawaian/Ketenagakerjaan;
  05. Hukum;
  06. Kewaspadaan Nasional;
  07. Tata laksana/regulasi;
  08. Operasional;
  09. Umum; dan
  10. Lain-lain
4. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi
  - a. Penanganan Pengaduan Masyarakat Yang Tidak Berkadar Pengawasan dilakukan oleh Satuan Kerja terkait, sedangkan Penanganan Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan dilakukan oleh Inspektorat Jenderal.
  - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pengadunya jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan Audit dengan tujuan tertentu/Audit investigasi.



- c. Pengaduan Yang Berkadar Pengawasan yang substansi masalahnya berindikasi tindak pidana korupsi, penanganannya akan dilakukan melalui mekanisme *Whistleblowing System* (WBS).
- d. Pengaduan Yang Tidak Berkadar Pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur.
- e. Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan Pengadu secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut dan dapat langsung diarsipkan.

#### D. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

1. Tindak Lanjut atas Pengaduan Masyarakat Yang Tidak Berkadar Pengawasan dilakukan oleh pimpinan satuan kerja yang bersangkutan atau oleh pejabat yang berwenang menindaklanjutinya.
2. Tindak Lanjut atas Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan dilakukan oleh Inspektur sesuai dengan cakupan tugasnya dengan menanggapi secara tertulis atau dapat melalui Audit dengan tujuan tertentu atau Audit investigasi berdasarkan penugasan.
3. Tindak lanjut sebagaimana dalam angka 1 (satu) dan angka 2 (dua) diatas dilakukan dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak informasi Pengaduan Masyarakat diterima dengan lengkap.
4. Laporan penyelesaian tindak lanjut pengaduan wajib disampaikan oleh satuan kerja terkait kepada Pengadu dan ditembuskan kepada Pengelola paling lambat 60 (enam puluh) hari kalender sejak penyelesaian penanganan pengaduan.
5. Untuk hasil tindak lanjut sebagaimana dalam angka 3 (tiga) diatas yang berupa keputusan wajib disampaikan kepada Pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak diputuskan.
6. Penyelesaian/solusi harus spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis.
7. Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan diselesaikan dengan pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi dan audit dengan tujuan tertentu yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai berikut :

a. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:

- 1) apabila berdasarkan hasil telaahan masih diperlukan data/informasi, dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi atau prosedur lainnya;
- 2) meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan;
- 3) pengujian bukti-bukti;
- 4) melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) pelaksanaan klarifikasi;
- 6) menyusun laporan klarifikasi dan simpulan perlu atau tidak perlu dilakukan Audit;
- 7) apabila hasil klarifikasi menunjukkan tidak terbukti dan tidak dilakukan Audit, perlu menginformasikan kepada Pengadu yang alamatnya jelas dan atau instansi terkait.

b. Audit Dengan Tujuan Tertentu/Audit Investigasi

- 1) Audit dengan Tujuan Tertentu/Audit investigasi dilakukan apabila pengaduan yang diterima atau hasil klarifikasi mengindikasikan adanya suatu penyimpangan yang merugikan keuangan negara, atau penyimpangan kepegawaian, pengadaan barang dan jasa, dan hambatan kelancaran pembangunan.
- 2) Audit dengan Tujuan Tertentu (ADTT)/Audit Investigasi dilakukan oleh Inspektorat terkait sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 3) Kegiatan Audit mengacu pada standar Audit dan pedoman Audit yang berlaku.

Diluar mekanisme pembuktian tersebut diatas, dapat juga dilakukan dengan pembuktian lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

E. Penyaluran Pengaduan kepada Instansi Lain

Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Kementerian untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan

tersebut disalurkan oleh Pengelola kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani serta dilaporkan ke Pengadu.

#### F. Perlindungan Terhadap Pengadu dan Terlapor

Selama proses pembuktian, Pengelola dan Satuan Kerja yang menindaklanjuti wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pengadu maupun terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### G. Pemantauan dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Pengelola bertugas untuk memantau tindak lanjut penanganan pengaduan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap aduan.
2. Pemantauan penanganan dikelompokkan ke dalam:
  - a. status “Dalam Proses” apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan; dan
  - b. status “Selesai” apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani.
3. Status penanganan pengaduan masyarakat yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan/atau penanganannya bukan kewenangan Kementerian dapat dimasukkan ke dalam status “Selesai”.
4. Pengelola menyampaikan laporan bulanan dan/atau triwulanan mengenai penanganan pengaduan masyarakat kepada Sekretaris Direktorat Jenderal/Badan/Inspektorat/Satuan Kerja Biro di lingkungan Eselon I nya masing-masing sebagai bahan penyusunan Laporan Pemantauan dan Evaluasi.
5. Laporan sebagaimana dimaksud dalam angka 4 (empat) di atas memuat minimal informasi tentang waktu penerimaan, materi, jenis dan kategori pengaduan, posisi penanganan/status penyelesaian, hasil penanganan dan tanggapan Pengadu.
6. Sekretariat Direktorat Jenderal/Badan/Inspektorat/Satuan Kerja Biro melakukan pemantauan dan evaluasi secara periodik terhadap hasil penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Unit Kerja Eselon I terkait. Pemantauan yang dilakukan di masing-masing Unit Kerja Eselon I dituangkan dalam suatu laporan dan disampaikan secara periodik minimal 3 (tiga) bulan sekali kepada Biro Hubungan

Masyarakat Sekretariat Jenderal dengan tembusan kepada Sekretariat Inspektorat Jenderal.

7. Biro Hubungan Masyarakat melakukan kompilasi terhadap laporan sebagaimana dalam angka 6 (enam) di atas menjadi laporan pemantauan tingkat Kementerian.
8. Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui hambatan dan keberhasilan dalam penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian guna dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.
9. Laporan pemantauan dan evaluasi sebagaimana pada angka 6 (enam) di atas sekurang-kurangnya meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.

#### H. Pengarsipan

1. Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku.
2. Dokumen pengaduan disimpan dengan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan. Apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam database.
3. Arsip-arsip pengaduan yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.

#### I. Pengawasan

Inspektorat Jenderal melakukan pengawasan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### BAB III

#### PENANGANAN PELAPORAN PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

##### A. Kriteria Pelaporan Pelanggaran

Pengaduan yang diproses melalui *Whistleblowing System* hanya pelaporan Pelanggaran yang dilaporkan oleh orang dalam atau pegawai Kementerian, selain pelanggaran tersebut akan didistribusikan dan diproses melalui mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat.

## B. Saluran Pelaporan Pelanggaran

Sekretaris Inspektorat Jenderal Kementerian mempublikasikan mekanisme Pelaporan Pelanggaran dan saluran Pelaporan Pelanggaran yang digunakan untuk penerimaan Pelaporan Pelanggaran baik melalui media elektronik atau media lainnya.

## C. Penerimaan Pelaporan Pelanggaran

1. Pengaduan yang disampaikan melalui saluran Pelaporan Pelanggaran diterima atau dikelola oleh TP3.
2. TP3 dibentuk berdasarkan penetapan atau penugasan dari Inspektur Jenderal Kementerian.
3. Dalam hal belum terdapat pejabat yang definitif untuk Inspektur Jenderal Kementerian maka Sekretaris Inspektorat Kementerian menetapkan keanggotaan TP3 dengan mempertimbangkan usulan dari Inspektur di lingkungan Kementerian.

## D. Penanganan Pelaporan Pelanggaran

### 1. Pencatatan

TP3 melakukan pencatatan materi Pelaporan Pelanggaran paling sedikit memuat:

- a. penyimpangan kasus yang dilaporkan;
- b. tempat kasus tersebut terjadi;
- c. waktu kasus terjadi;
- d. subjek pelaku dan pejabat/pegawai Kementerian yang melakukan penyimpangan atau terlibat dengan kejadian; dan
- e. bagaimana perbuatan tersebut terjadi/kronologis.

Apabila materi Pelaporan Pelanggaran tidak memenuhi ketentuan diatas, maka tidak dapat diproses lebih lanjut. Pelaporan Pelanggaran harus dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung yang memadai.

### 2. Penelaahan

- a. Pelaporan Pelanggaran yang telah dicatat kemudian ditelaah oleh TP3 guna mengidentifikasi permasalahannya dan merumuskan langkah-langkah penanganan selanjutnya.
- b. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut :
  - 1) merumuskan inti permasalahan;
  - 2) meneliti kelengkapan bukti-bukti pendukung;

- 3) melengkapi data/informasi yang diperlukan (dapat dengan menghubungi pelapor);
  - 4) melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait; dan
  - 5) menyampaikan hasil penelaahan dan rekomendasi penanganan selanjutnya kepada Inspektur yang terkait dengan substansi pengaduan.
- c. Inspektur yang terkait dengan substansi Pelaporan Pelanggaran menyampaikan kepada Inspektur Jenderal mengenai hasil penelaahan dan merekomendasikan penanganan selanjutnya.
- d. Inspektur Jenderal menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya dengan kriteria :
- 1) Pelaporan Pelanggaran yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif dan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak dipenuhi dan tidak diproses lebih lanjut;
  - 2) Pelaporan Pelanggaran yang substansinya mengindikasikan adanya tindakan pidana korupsi dilanjutkan dengan audit investigasi; dan
  - 3) Pelaporan Pelanggaran yang substansinya tidak mengindikasikan adanya tindakan pidana korupsi dilanjutkan dengan audit dengan tujuan tertentu.

### 3. Penanganan Tindak Lanjut

- a. Penanganan Pelaporan Pelanggaran yang ditindaklanjuti melalui audit investigasi/audit dengan tujuan tertentu dilakukan oleh Inspektur yang terkait dengan substansi pengaduan.
- b. Jika Inspektur terkait sebagaimana dalam huruf (a) memiliki benturan kepentingan atau Inspektur Jenderal memiliki pertimbangan lain, maka Inspektur Jenderal dapat menugaskan Inspektur lainnya.
- c. Pelaksanaan Audit investigasi atau Audit dengan tujuan tertentu dilakukan berdasarkan surat tugas dari pimpinan Inspektorat Jenderal mengacu pada standar audit dan pedoman audit yang berlaku.
- d. Rekomendasi hasil Audit dengan tujuan tertentu/Audit investigasi atas laporan pelanggaran tindak pidana korupsi dapat berupa :

- 1) pemberian sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) pengembalian kerugian negara;
- 3) penyerahan kepada aparat penegak hukum apabila unsur yang diadukan terdapat indikasi tindak pidana korupsi; dan
- 4) pengembalian atau pemulihan nama baik terlapor kepada atasan langsung, apabila ternyata Pelaporan Pelanggaran tersebut tidak memiliki bukti yang memadai.

#### 4. Pelaporan dan Pemantauan

- a. Inspektur terkait menyampaikan perkembangan dan laporan penyelesaian penanganan Pelaporan Pelanggaran kepada Inspektur Jenderal dengan tembusan kepada Sekretaris Inspektorat Jenderal dan TP3.
- b. Dalam hal Pelapor Pelanggaran meminta penjelasan mengenai perkembangan tindak lanjut atas laporan yang disampaikan, TP3 menginformasikan kepada Pelapor terkait perkembangan atau status penyelesaian penanganan Pelaporan Pelanggaran berdasarkan laporan Inspektur sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) di atas. Untuk pemberitahuan kepada Pelapor yang dilakukan melalui surat, surat pemberitahuan tersebut di tandatangani oleh Inspektur terkait.
- c. Sekretaris Inspektorat Jenderal melakukan pemantauan dan evaluasi penanganan Pelaporan Pelanggaran secara periodik untuk disampaikan kepada Inspektur Jenderal.
- d. Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dalam huruf (c) di atas dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, dan monitoring pada instansi yang menangani. Pemantauan secara tidak langsung dilakukan melalui komunikasi elektronik dan surat. Pemantauan dikelompokkan menjadi status dalam proses dan status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila Inspektorat Jenderal telah menerbitkan laporan atau meneruskan ke aparat penegak hukum untuk dilakukan pemrosesan secara hukum.

Status penanganan Pelaporan Pelanggaran yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan/atau penanganannya bukan kewenangan Kementerian dapat dimasukkan ke dalam status "Selesai".

- 1) pemberian sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) pengembalian kerugian negara;
- 3) penyerahan kepada aparat penegak hukum apabila unsur yang diadukan terdapat indikasi tindak pidana korupsi; dan
- 4) pengembalian atau pemulihan nama baik terlapor kepada atasan langsung, apabila ternyata Pelaporan Pelanggaran tersebut tidak memiliki bukti yang memadai.

#### 4. Pelaporan dan Pemantauan

- a. Inspektur terkait menyampaikan perkembangan dan laporan penyelesaian penanganan Pelaporan Pelanggaran kepada Inspektur Jenderal dengan tembusan kepada Sekretaris Inspektorat Jenderal dan TP3.
- b. Dalam hal Pelapor Pelanggaran meminta penjelasan mengenai perkembangan tindak lanjut atas laporan yang disampaikan, TP3 menginformasikan kepada Pelapor terkait perkembangan atau status penyelesaian penanganan Pelaporan Pelanggaran berdasarkan laporan Inspektur sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) diatas. Untuk pemberitahuan kepada Pelapor yang dilakukan melalui surat, surat pemberitahuan tersebut di tandatangani oleh Inspektur terkait.
- c. Sekretaris Inspektorat Jenderal melakukan pemantauan dan evaluasi penanganan Pelaporan Pelanggaran secara periodik untuk disampaikan kepada Inspektur Jenderal.
- d. Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dalam huruf (c) diatas dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, dan monitoring pada instansi yang menangani. Pemantauan secara tidak langsung dilakukan melalui komunikasi elektronik dan surat. Pemantauan dikelompokkan menjadi status dalam proses dan status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila Inspektorat Jenderal telah menerbitkan laporan atau meneruskan ke aparat penegak hukum untuk dilakukan pemrosesan secara hukum.

Status penanganan Pelaporan Pelanggaran yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan/atau penanganannya bukan kewenangan Kementerian dapat dimasukkan ke dalam status selesai.



## 5. Pengarsipan

- a. Berkas penanganan Pelaporan Pelanggaran yang disampaikan Pelapor disimpan oleh TP3 di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan tanggal pengaduan sesuai dengan tata cara arsip dan tata naskah dinas adapun arsip-arsip pengaduan tersebut bersifat rahasia.
- b. Sekretaris Inspektorat Jenderal memfasilitasi sarana dan prasarana untuk pengelolaan arsip sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) diatas.
- c. Terhadap permintaan informasi oleh pihak lain seperti Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa dan lain-lain, Sekretaris Inspektorat Jenderal berkoordinasi dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan/atau Biro Humas Sekretariat Jenderal. Informasi yang dapat dipublikasikan kepada publik berupa status dan statistik penanganan, dengan mempertimbangkan azas praduga tak bersalah.

## E. Perlindungan Terhadap Pelapor

Kementerian khususnya Inspektorat Jenderal wajib melindungi dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor pelanggaran (*Whistleblower*), memberikan perlindungan hukum, dan memberikan perlakuan wajar kepada pelapor dengan berkoordinasi dengan unit terkait /instansi berwenang.

Inspektorat Jenderal hanya dapat mengungkapkan identitas Pelapor Pelanggaran (*Whistleblower*) untuk keperluan penyidikan dan persidangan. Untuk laporan pelanggaran yang disampaikan melalui saluran *Whistleblowing System*, agar kerahasiaannya lebih terjaga maka Sekretaris Inspektorat Jenderal dalam mempublikasikan mekanisme Pelaporan Pelanggaran memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. membuat nama samaran dan kata sandi yang hanya diketahui oleh Pelapor;
2. menggunakan nama/identitas yang unik dan tidak menggambarkan identitas Pelapor;
3. menginformasikan kepada pelapor agar mencatat dan menyimpan dengan baik nama samaran dan kata sandi;
4. menginformasikan kepada pelapor agar tidak memberitahukan/mengisikan data-data pribadi, seperti nama

Pelapor, atau hubungan Pelapor dengan pelaku pelanggaran yang dilaporkan;

5. menginformasikan kepada pelapor agar tidak memberitahukan/mengisikan data-data/informasi yang memungkinkan bagi orang lain untuk melakukan pelacakan siapa Pelapor; dan
6. melakukan berbagai upaya lain agar orang lain tidak mengetahui identitas pelapor sebagai contoh nama samaran (*username*), kata sandi serta nomor registrasi Pelapor.

F. Upaya lain yang dapat dilakukan untuk menjaga kerahasiaan identitas Pelapor adalah dengan melakukan pengarsipan berkas penanganan Pelaporan Pelanggaran dengan baik dan benar, berkas disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara arsip dan tata naskah dinas yang berlaku. Sedangkan upaya perlindungan bagi Pelapor yang mengalami ancaman keselamatan jiwa, Sekretaris Inspektorat Jenderal Kementerian berkoordinasi dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

G. Penghargaan bagi Pelapor Pelanggaran

Setiap orang, pegawai, masyarakat, lembaga swadaya masyarakat yang telah berjasa dalam usaha membantu upaya pencegahan atau pemberantasan Pelanggaran diberikan penghargaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

H. Sanksi dan Pemulihan Nama Baik

Setiap pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian yang terbukti menyalahgunakan jabatan/wewenang untuk kegiatan penghargaan atau balas jasa atas Pelaporan Pelanggaran yang disampaikan Pelapor kepada Kementerian, dapat diberikan sanksi atas perbuatannya tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebaliknya bila pejabat/pegawai yang terlapor terbukti tidak melakukan kesalahan atau perbuatan melanggar hukum, Atasan Langsung dari terlapor melakukan pemulihan nama baik terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
PENUTUP

Pedoman Menteri ini merupakan acuan bagi satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*).

Jakarta, 31 Mei 2018  
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA,



RUDJANTARA