

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN
NOMOR PER- 3 /PB/2013

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mendorong peran serta pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan dan masyarakat dalam upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi serta penyalahgunaan wewenang oleh pejabat/pegawai di Lingkungan Kementerian Keuangan atas layanan yang diberikan oleh Kementerian Keuangan, telah ditetapkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 103/PMK.09/2010 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- b. bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan dapat berdampak negatif bagi keuangan negara dan/atau citra Kementerian Keuangan dan khususnya Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- c. bahwa dalam rangka mencegah dan mendeteksi secara dini terjadinya pelanggaran yang terjadi di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan diperlukan peran serta aktif dari pegawai dan masyarakat dalam melaporkan setiap pelanggaran yang diketahui;
- d. bahwa penanganan yang baik atas laporan pelanggaran berdampak positif terhadap kepuasan para pemangku kepentingan;
- e. bahwa agar pengelolaan pelaporan pelanggaran/pengaduan (*whistleblowing*) di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan dapat terlaksana secara transparan, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu menetapkan tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan untuk menjadi pedoman bagi Unit Kepatuhan Intern;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. 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);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tatacara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 103/PMK.09/2010 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan;
8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
9. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 149/KMK.09/2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) Serta Tata Cara Pelaporan dan Publikasi Pelaksanaan Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan;
10. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-30/PB/2012 tentang Tata Kelola Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Percontohan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
12. Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-85/PB/2012 tentang Peningkatan Penerapan Pengendalian Intern di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN.

BAB I

UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelanggaran adalah perbuatan melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik pegawai, kebijakan Kementerian Keuangan, kebijakan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dan tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang terjadi di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

2. Pelapor adalah pejabat/pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan masyarakat yang melaporkan indikasi pelanggaran melalui saluran pengaduan.
3. Pengaduan adalah laporan indikasi pelanggaran yang disampaikan Pelapor.
4. Saluran pengaduan adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan.
5. Unit Kepatuhan Intern yang selanjutnya disingkat UKI adalah unit di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang bertugas melaksanakan fungsi pemantauan pengendalian intern, pengelolaan pengaduan, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, tindak lanjut hasil pengawasan, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
6. Petugas Pengelola Pengaduan adalah pejabat/pegawai pada UKI yang ditunjuk khusus untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan.
7. Pihak eksternal adalah Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan atau Aparat Pengawas Fungsional lainnya, Instansi Penegak Hukum (Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kejaksaan Republik Indonesia, dan/atau Komisi Pemberantasan Korupsi).

Pasal 2

- (1) Setiap pejabat/pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang mengetahui adanya indikasi pelanggaran, wajib melaporkan pelanggaran dimaksud kepada UKI dan/atau Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan.
- (2) Masyarakat yang mengetahui adanya indikasi pelanggaran dan/atau merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pejabat/pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dapat melaporkannya kepada UKI dan/atau Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan.

BAB II

PENGELOLA

Pasal 3

- (1) Pengaduan dikelola oleh UKI.
- (2) Struktur UKI adalah sebagai berikut:
 - a. UKI Kantor Pusat
 - b. UKI Kantor Vertikal yang terdiri dari:
 - 1) UKI Kanwil
 - 2) UKI KPPN

Pasal 4

Petugas Pengelola Pengaduan ditetapkan dengan keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan untuk UKI Kantor Pusat, keputusan Kepala Kanwil untuk UKI Kanwil, dan keputusan Kepala KPPN untuk UKI KPPN.



BAB III
PENERIMAAN PENGADUAN

Pasal 5

Pengaduan diterima oleh UKI melalui saluran:

1. Saluran Internal yang terdiri dari:
 - a. Kantor Pusat
 - 1) Telepon;
 - 2) Layanan Pesan Singkat;
 - 3) Surat elektronik;
 - 4) Surat;
 - 5) Tatap muka.
 - b. Kantor Vertikal, melalui saluran yang telah tersedia di unit masing-masing.
2. Aplikasi *Whistleblowing System* (WISE) yang dikelola Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan melalui *website* www.wise.depkeu.go.id.
3. Media massa yang terdiri dari media cetak, radio, televisi, dan internet.

BAB IV
MEKANISME PENGELOLAAN

Pasal 6

- (1) Dalam pengelolaan pengaduan, UKI melaksanakan tugas:
 - a. menerima pengaduan;
 - b. mengadministrasikan pengaduan;
 - c. menganalisis pengaduan untuk menentukan tindak lanjut;
 - d. menindaklanjuti pengaduan;
 - e. menyusun laporan pengelolaan pengaduan.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dapat berupa:
 - a. pengumpulan bahan dan keterangan;
 - b. investigasi;
 - c. penerusan kepada atasan langsung untuk dilakukan pemeriksaan;
 - d. penerusan kepada pihak eksternal;
 - e. diarsipkan.

Pasal 7

UKI Kantor Pusat mengelola:

1. pengaduan yang diterima langsung UKI Kantor Pusat;
2. pengaduan yang dimuat media massa nasional;
3. pengaduan yang dilimpahkan dari Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan atau dari Unit Eselon I lain lingkup Kementerian Keuangan;
4. pengaduan yang diteruskan oleh UKI Kanwil.

Pasal 8

UKI Kanwil mengelola:

1. pengaduan yang diterima langsung UKI Kanwil;
2. pengaduan yang dimuat media massa lokal;
3. pengaduan yang dilimpahkan dari UKI Kantor Pusat;
4. pengaduan yang diteruskan dari UKI KPPN.

Pasal 9

UKI KPPN mengelola:

1. pengaduan yang diterima langsung UKI KPPN;
2. pengaduan yang dimuat media massa lokal;
3. pengaduan yang dilimpahkan dari UKI Kantor Pusat atau UKI Kanwil.

Pasal 10

- (1) Pengaduan yang tidak dapat ditangani oleh UKI Kantor Vertikal diteruskan ke UKI Kanwil/Kantor Pusat secara berjenjang.
- (2) Pengaduan yang tidak dapat ditangani oleh UKI Kantor Pusat dapat diteruskan dan/atau dimintakan bantuan tindak lanjut kepada pihak eksternal.
- (3) UKI Kantor Pusat wajib memonitor tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang diteruskan kepada pihak eksternal.

Pasal 11

- (1) UKI Kantor Pusat dapat melimpahkan suatu pengaduan ke UKI Vertikal untuk ditindaklanjuti.
- (2) UKI Kanwil dapat melimpahkan suatu pengaduan ke UKI KPPN untuk ditindaklanjuti.
- (3) UKI Vertikal yang menerima pelimpahan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) wajib melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan kepada UKI yang melimpahkan.
- (4) UKI yang melimpahkan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) wajib memonitor dan mengevaluasi tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

Pasal 12

Pengaduan yang dikelola oleh UKI Kantor Vertikal dan UKI Kantor Pusat diintegrasikan dengan Aplikasi *Whistleblowing System* (WISE) oleh UKI Kantor Pusat.

Pasal 13

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan, UKI wajib berpedoman pada Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan ini.

BAB V

PROSES PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 14

- (1) UKI wajib menjaga kerahasiaan identitas Pelapor.
- (2) Pengecualian ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila Pelapor meminta tidak dirahasiakan identitasnya.

- (3) UKI dapat mengungkapkan identitas Pelapor kepada pihak eksternal dalam rangka kepentingan penyelesaian pengaduan.

Pasal 15

UKI melakukan standar layanan minimum sebagai berikut:

1. memberikan kode register pengaduan kepada Pelapor;
2. merespon pengaduan paling lambat dalam 2 (dua) hari kerja setelah pengaduan diterima, kecuali pengaduan yang diterima melalui saluran tatap muka;
3. melakukan konfirmasi hasil tindak lanjut kepada Pelapor paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah UKI mendapatkan laporan hasil tindak lanjut dari unit/pihak yang menindaklanjuti;
4. menyampaikan informasi tentang perkembangan penyelesaian tindak lanjut pengaduan apabila diminta Pelapor.

Pasal 16

Respon atau konfirmasi kepada Pelapor dilakukan dengan menggunakan saluran sebagaimana pengaduan diterima atau melalui saluran yang diminta oleh Pelapor.

Pasal 17

Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika:

1. pelapor mencabut pengaduan;
2. pelapor menyatakan puas atas konfirmasi UKI kepada Pelapor;
3. pelapor tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari UKI dalam 7 (tujuh) hari setelah konfirmasi dilakukan;
4. status pengaduan pada aplikasi WISE telah ditetapkan selesai oleh pengelola WISE dari Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan.

BAB VI

PELAPORAN

Pasal 18

- (1) UKI menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan secara periodik dan berjenjang, sebagai berikut:
 - a. UKI KPPN secara bulanan ke UKI Kantor Wilayah.
 - b. UKI Kanwil secara triwulanan ke UKI Kantor Pusat.
 - c. UKI Kantor Pusat secara semesteran kepada Direktur Jenderal Perbendaharaan dengan tembusan kepada Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan.
- (2) Mekanisme pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan ini.

BAB VII
PENGHARGAAN DAN SANKSI

Pasal 19

- (1) Pejabat/pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang mengetahui adanya pelanggaran dan tidak melaporkan pelanggaran dimaksud kepada UKI Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan/atau Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan, dapat dijatuhi hukuman disiplin sesuai ketentuan yang berlaku.
- (2) Pejabat/pegawai yang berdasarkan hasil investigasi, hasil penelitian pendahuluan, dan hasil pemeriksaan terbukti dengan sengaja membuat pengaduan palsu dan/atau membuat pengaduan yang berisi fitnah, dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (3) Itikad baik untuk melaporkan pelanggaran dapat dijadikan pertimbangan dalam pemberian keringanan atas penjatuhan hukuman disiplin dan/atau pengenaan sanksi moral bagi Pelapor yang merupakan pejabat/pegawai yang juga terlibat dalam pelanggaran pada kasus yang dilaporkannya.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 20

Setiap Pengaduan yang dikelola UKI menjadi sumber informasi untuk perbaikan pelayanan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Pasal 21

Dalam hal terjadi perubahan struktur organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, fungsi pengelolaan pengaduan tetap dijalankan oleh UKI dengan berpedoman pada Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan ini.

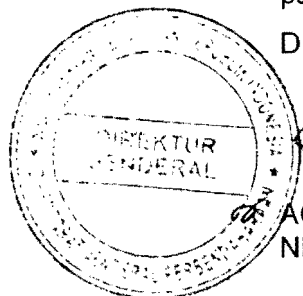
BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Januari 2013

DIREKTUR JENDERAL,



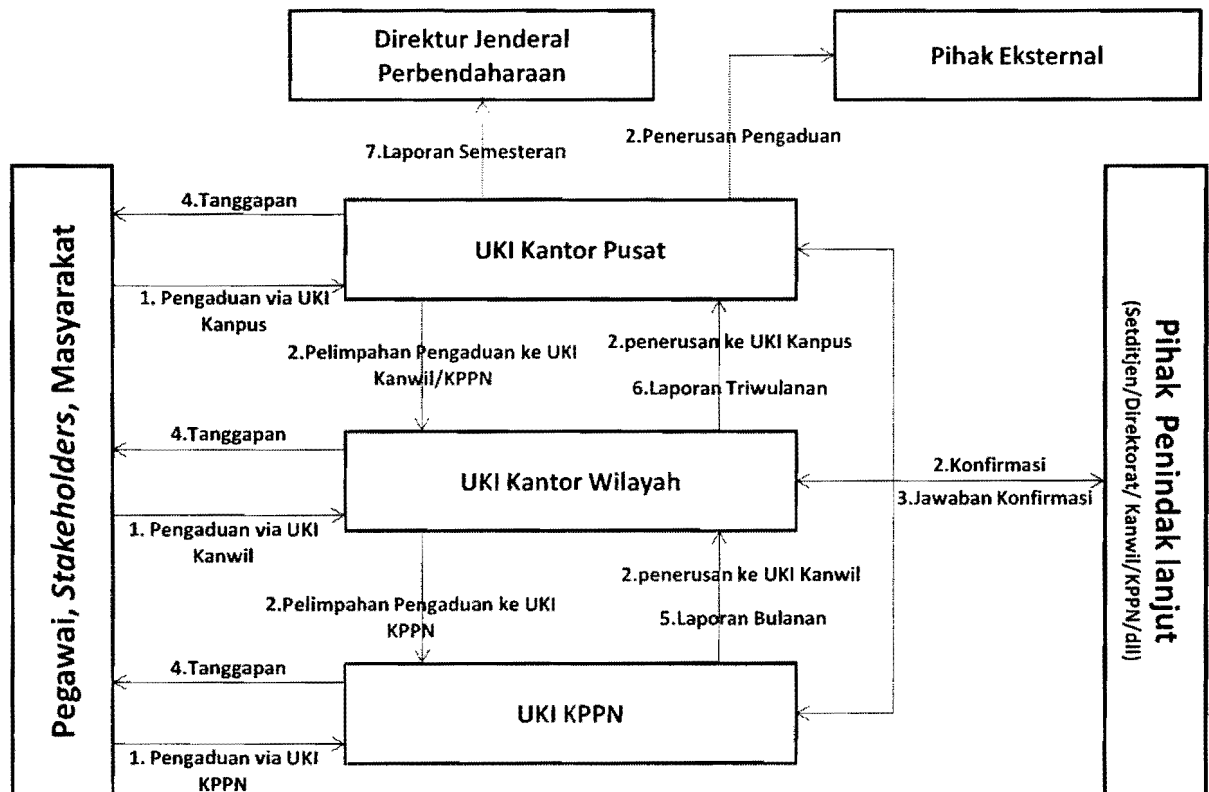
Handwritten signature
AGUS SUPRIJANTO
NIP 19530814 197507 1 001

LAMPIRAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN
NOMOR PER- 3 /PB/2013 TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

A. Kerangka Umum



B. Pengelola Pengaduan

1. Unsur-unsur

- Petugas *Helpdesk*, yaitu petugas yang menerima, mengkonfirmasi, dan menginput pengaduan baru atau menambah data untuk pengaduan sebelumnya sesuai dengan informasi yang diperoleh dari Pelapor.
- Verifikator, yaitu petugas yang melakukan verifikasi pengaduan yang sudah dikirim oleh Pelapor dan menentukan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi.
- Pengkaji, yaitu petugas yang ditunjuk untuk melakukan kajian atas pengaduan yang telah diverifikasi dan memberi rekomendasi langkah-langkah tindak lanjut berdasarkan hasil kajian.
- Pejabat Yang Bertanggung jawab, yaitu pejabat yang menetapkan bentuk tindak lanjut dan yang menetapkan status selesai suatu pengaduan.
- Petugas *Entry Data*, yaitu petugas yang melakukan input tindak lanjut pengaduan.

2. Tugas dan Tanggung Jawab

a. Petugas *Helpdesk*

- 1) Mencatat pengaduan dalam Formulir Riwayat Pengaduan.
- 2) Dalam hal Pelapor datang langsung dan menginginkan penjelasan lebih lanjut, petugas *helpdesk* akan menghubungkan Pelapor dengan pengkaji;
- 3) Apabila Pelapor memberikan data tambahan berupa *softcopy*, maka Petugas *Helpdesk* mengunggah *softcopy*.
- 4) Apabila Pelapor memberikan data tambahan berupa *hardcopy*, maka *hardcopy* tersebut disampaikan oleh petugas *Helpdesk* kepada petugas verifikator, pengkaji, ataupun tim pemeriksa.
- 5) Merespon pengaduan melalui saluran yang sama dengan saluran yang digunakan oleh Pelapor dalam menyampaikan laporannya, yaitu surat, telepon, sms, atau *e-mail*. Respon pengaduan tersebut, sekurang-kurangnya memuat:
 - a) Ucapan salam
 - b) Informasi register pengaduan
 - c) Informasi bahwa Pelapor dapat memonitor tindak lanjut pengaduannya melalui saluran pengaduan dengan menyebutkan nomor register

b. Verifikator

- 1) Melakukan verifikasi kelengkapan laporan, yaitu adanya unsur 4W+1H sebagai berikut:
 - a) What = perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
 - b) Where = di mana perbuatan tersebut dilakukan.
 - c) When = kapan perbuatan tersebut dilakukan.
 - d) Who = siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
 - e) How = bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).
- 2) Menetapkan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi kelengkapan laporan, yaitu:
 - a) Layak untuk dikaji
 - b) Lengkapi informasi
 - c) Tidak Dapat Ditindaklanjuti
 - d) Dilimpahkan ke instansi terkait

c. Pejabat Yang Bertanggung jawab (PYB)

- 1) Menerima pengaduan yang telah diverifikasi;
- 2) Menentukan petugas yang akan melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
- 3) Mendistribusikan pengaduan kepada pengkaji yang telah ditunjuk.
- 4) Mereviu hasil kajian dari Pengkaji.
- 5) Menetapkan pengaduan yang layak diinput ke aplikasi WISE.

d. Pengkaji

- 1) Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah didisposisikan oleh PYB;
- 2) Kajian yang dibuat memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a) Dugaan kasus;
 - b) Unit kerja terkait;
 - c) Pokok permasalahan / materi pelanggaran;
 - d) Ketentuan yang dilanggar;
 - e) Kesimpulan sementara.

- 3) Membuat usulan rekomendasi bentuk tindak lanjut, sebagai berikut:
 - a) Pemeriksaan;
 - b) Diteruskan ke Unit terkait;
 - c) Diteruskan ke UKI KPPN/Kanwil/Kantor Pusat
 - d) Tidak cukup alasan untuk dilakukan pemeriksaan
 - 4) Menyerahkan hasil kajian kepada PYB untuk dilakukan reuiu.
- e. Petugas *Entry Data*
- 1) Menginput tindak lanjut atas pengaduan yang telah melalui proses kajian seperti surat pelimpahan, surat tugas pemeriksaan, laporan hasil pemeriksaan, rekomendasi hasil pemeriksaan;
 - 2) Menginput tindak lanjut atas rekomendasi pada Formulir Riwayat Pengaduan (misalnya SK penjatuhan hukuman disiplin).
 - 3) Menginput pengaduan ke aplikasi WISE oleh Petugas *Entry Data* UKI Kantor Pusat.

RIWAYAT PENGADUAN

1. Ketentuan Umum Riwayat Pengaduan

- a. Setiap pengaduan masuk dibuatkan Riwayat Pengaduan.
- b. Riwayat Pengaduan memuat unsur-unsur sebagai berikut:
 - 1) isi aduan
 - 2) hasil verifikasi
 - 3) kajian aduan
 - 4) disposisi bentuk tindak lanjut
 - 5) tindak lanjut pengaduan

2. Mekanisme Pengisian Riwayat Pengaduan

Setiap tahap penyelesaian tindak lanjut yang tertera pada Riwayat Pengaduan diparaf oleh petugas yang bertanggung jawab atas tahapan tersebut dan selanjutnya disetujui PYB apabila tindak lanjut pengaduan telah selesai.

Tahapan pengisian Riwayat Pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Pengaduan diterima, diverifikasi, dan dicatat pada Riwayat Pengaduan oleh Petugas *Helpdesk*.
- b. Petugas *Helpdesk* menyampaikan Riwayat Pengaduan kepada Petugas Verifikasi untuk diverifikasi.
- c. Petugas Verifikasi menuliskan status verifikasi pada Riwayat Pengaduan dan meneruskan kepada Pengkaji.
- d. Pengkaji mengkaji aduan, menuliskan hasil kajian pada Riwayat Pengaduan, kemudian meneruskan kepada PYB.
- e. PYB mengevaluasi, memaraf, dan meneruskan kepada Pengkaji untuk mengkonfirmasi dan/atau meneruskannya kepada Unit Terkait untuk ditindaklanjuti.
- f. Hasil Tindak Lanjut dicatat pada Riwayat Pengaduan oleh Unit Terkait yang menindaklanjuti atau hasil konfirmasi dicatat oleh Pengkaji pada Riwayat Pengaduan.
- g. Hasil tindak lanjut/hasil konfirmasi mendapat persetujuan dari PYB untuk dilaporkan kepada Pelapor.
- h. Petugas *Helpdesk* melaporkan hasil tindak lanjut/hasil konfirmasi kepada pelapor.
- i. Bila pelapor puas atas hasil tindak lanjut atau PYB menetapkan pengaduan telah selesai tanpa melaporkan kepada pelapor, maka PYB menyetujui penutupan pengaduan dengan membubuhkan tanda tangan pada Riwayat Pengaduan.
- j. Petugas *Helpdesk* mengarsipkan Riwayat Pengaduan.

Formulir 1

FORMAT RIWAYAT PENGADUAN

RIWAYAT PENGADUAN

NOMOR REGISTRASI:-...../...../.....

A. INFORMASI AWAL

1. Saluran Pengaduan : tatap muka/telepon/sms/e-mail/surat
2. Tanggal lapor :
3. Nama Pelapor : anonim/..... (terbuka/harap dirahasiakan*)
4. Status Pelapor : pegawai Ditjen Perbendaharaan/satuan kerja/umum
5. Alamat Pelapor :
6. Nomor telepon yang bisa dihubungi untuk konfirmasi :
7. Alamat e-mail :/

B. ISI PENGADUAN (perhatikan unsur 4W + 1H)

.....

.....

.....

.....

Petugas Helpdesk

C. VERIFIKASI

1. Sifat pengaduan* : ☐ fraud ☐ pelayanan ☐ kode etik ☐ lain-lain
2. Tempat kejadian : kanwil/kppn/.....
3. Waktu kejadian : hari tanggal pukul /lain-lain
4. Pejabat/pegawai yang terlapor : nama petugas/jabatan
5. Saksi :
6. Bukti yang dilampirkan :
7. Status verifikasi* : ☐ layak untuk dikaji ☐ lengkapi informasi
☐ tidak dapat ditindaklanjuti ☐ limpahkan ke instansi terkait

Petugas Verifikasi

D. KAJIAN

.....

Pengkaji

E. DISPOSISI

.....

Pejabat yang Bertanggung Jawab

F. HASIL TINDAK LANJUT / KONFIRMASI

Pejabat penindak lanjut/Pengkaji

G. INFORMASIKAN HASIL TINDAK LANJUT/KONFIRMASI KEPADA PELAPOR*: ☐ ya ☐ tidak

Pejabat yang Bertanggung Jawab

H. STATUS PENGADUAN: ☐ Selesai

Pejabat yang Bertanggung Jawab

Keterangan:

NOMOR REGISTER:

diisi dengan nomor register pengaduan, dengan ketentuan sebagai berikut:

XXX-NNN/BB/TTTT

- XXX = 3 digit saluran pengaduan:

- telepon = tlp
- e-mail = eml
- layanan pesan singkat = sms
- surat = srt
- tatap muka/datang langsung = dtg
- media massa = mas

- NNN = 3 digit nomor urut (001-999)

- BB = 2 digit bulan (01-12)

- TTTT = 4 digit tahun

contoh:

- Pengaduan kelimabelas pada bulan Januari 2013 diterima melalui saluran telepon, maka nomor registrasi adalah: tlp-015/01/2013.
- Pengaduan kedelapan pada bulan November 2012 diterima melalui saluran tatap muka, maka nomor registrasi adalah: dtg-008/11/2013.

A.	INFORMASI AWAL
A.1.	Saluran pengaduan: cukup jelas
A.2.	Tanggal lapor: cukup jelas
A.3.	Nama Pelapor: dapat anonim atau disebutkan dengan permintaan boleh terbuka atau dirahasiakan
A.4.	Status Pelapor: cukup jelas
A.5.	Alamat Pelapor: diisi dengan alamat kantor atau alamat lain untuk keperluan konfirmasi (bila diperlukan)
A.6.	Nomor telepon yang bisa dihubungi untuk konfirmasi: cukup jelas
A.7.	Alamat e-mail: diisi dengan alamat e-mail untuk keperluan konfirmasi (bila diperlukan)
B	ISI PENGADUAN (perhatikan unsur 4W+1H) <ul style="list-style-type: none">• What = perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.• Where = di mana perbuatan tersebut dilakukan.• When = kapan perbuatan tersebut dilakukan.• Who = siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.• How = bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya). Petugas Helpdesk: diisi dengan paraf, tanggal, dan waktu.
C	VERIFIKASI
C.1.	Sifat pengaduan: cukup jelas
C.2.	Tempat kejadian: nama Kanwil/KPPN atau nama tempat/alamat lainnya.
C.3.	Waktu kejadian: cukup jelas.
C.4.	Pejabat/pegawai yang terlapor: cukup jelas.
C.5.	Saksi: nama saksi, alamat saksi, nomor kontak (yang bisa dihubungi untuk keperluan konfirmasi).
C.6.	Bukti yang dilampirkan: cukup jelas.
C.7.	Status verifikasi: cukup jelas. Petugas verifikasi: diisi dengan paraf, tanggal, dan waktu.

D	KAJIAN: diisi dengan analisis singkat tentang substansi aduan dan usul langkah-langkah tindak lanjut. Petugas pengkaji: diisi dengan paraf, tanggal, dan waktu.
E	DISPOSISI: cukup jelas. Pejabat yang Bertanggung Jawab: diisi dengan paraf, tanggal, dan waktu
F	HASIL TINDAK LANJUT / KONFIRMASI: diisi dengan tindak lanjut yang dilakukan dan kesimpulan tindak lanjut.
G	INFORMASIKAN HASIL TINDAK LANJUT KEPADA PELAPOR: <input type="checkbox"/> ya <input type="checkbox"/> tidak Pilih "ya" bila hasil tindak lanjut perlu dikonfirmasi kepada Pelapor. Pilih "tidak" bila hasil tindak lanjut tidak perlu dikonfirmasi kepada Pelapor. Pejabat yang Bertanggung Jawab: diisi dengan tanda tangan, tanggal, dan waktu.
H	STATUS PENGADUAN: dicentang apabila kasus telah dinyatakan selesai. Pejabat yang Bertanggung Jawab: diisi dengan tanda tangan, tanggal, dan waktu.

PELAPORAN PENGADUAN

1. Laporan Pengaduan

Laporan Pengaduan adalah laporan pengelolaan pengaduan yang disusun secara periodik (bulanan, triwulanan, dan semesteran) oleh UKI.

a. Laporan Pengaduan wajib memuat:

- 1) Rekapitulasi jumlah pengaduan berdasarkan kategori pengaduan.
- 2) Ringkasan pengaduan, yaitu uraian singkat suatu pengaduan.
- 3) Status penyelesaian tindak lanjut (selesai atau proses)
- 4) Rekapitulasi jumlah pengaduan yang diteruskan ke UKI Kanwil/Kantor Pusat.
- 5) Hasil tindak lanjut pengaduan bila pengaduan berkategori *fraud*.
- 6) Rekomendasi perbaikan (proses bisnis dan sebagainya) berdasarkan analisa atas hasil pengelolaan pengaduan.

b. Laporan telah tersampaikan kepada UKI di atasnya paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya dari bulan pelaporan.

c. Laporan Pengaduan terdiri dari:

1) Laporan Bulanan Pengaduan KPPN

Disampaikan oleh UKI KPPN kepada UKI Kanwil dan sebagai informasi bagi manajemen tingkat KPPN.

2) Laporan Bulanan Pengaduan Kanwil

Arsip bulanan pengaduan di Kanwil sebagai bahan untuk Laporan Triwulanan Pengaduan Kanwil dan informasi bagi manajemen tingkat Kanwil.

3) Laporan Bulanan Kantor Pusat

Arsip bulanan pengaduan di Kantor Pusat sebagai bahan untuk Laporan Semesteran Pengaduan di Kantor Pusat dan informasi bagi manajemen tingkat Kantor Pusat.

4) Laporan Triwulanan Pengaduan Lingkup Kanwil

Disampaikan oleh UKI Kanwil kepada UKI Kantor Pusat. Laporan ini merupakan rekapitulasi Laporan Bulanan Pengaduan Kanwil / KPPN.

5) Laporan Semesteran Lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan

Disampaikan oleh UKI Kantor Pusat kepada Direktur Jenderal Perbendaharaan dengan tembusan kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Laporan ini merupakan rekapitulasi dari Laporan Bulanan Pengaduan Kantor Pusat dan Laporan Triwulanan Pengaduan Kanwil.

Laporan ini juga berisi analisa serta rekomendasi kepada Direktorat Jenderal Perbendaharaan atas hasil pengelolaan pengaduan.

NO.	NAMA LAPORAN	PENYUSUN LAPORAN	WAKTU PELAPORAN	PENERIMA LAPORAN
1.	Laporan Bulanan Pengaduan KPPN	UKI KPPN	tanggal 7 bulan berikutnya	UKI Kanwil
2.	Laporan Bulanan Pengaduan Kanwil	UKI Kanwil	tanggal 7 bulan berikutnya	UKI Kanwil
3.	Laporan Bulanan Pengaduan Kantor Pusat	UKI Kantor Pusat	tanggal 7 bulan berikutnya	Sekretaris Ditjen Perbendaharaan
4.	Laporan Triwulanan Pengaduan Tingkat Kanwil	UKI Kanwil	tanggal 14 April/Juli/Oktobre/Januari	UKI Kantor Pusat
5.	Laporan Semesteran Pengaduan	UKI Kantor Pusat	tanggal 28 Juli / 28 Januari	Direktur Jenderal Perbendaharaan
6.	Laporan Tahunan Pengaduan	UKI Kantor Pusat	28 Januari tahun berikutnya	Direktur Jenderal Perbendaharaan

Formulir 2

UNIT KEPATUHAN INTERN KPPN
REKAPITULASI PENGADUAN MASUK BERDASARKAN KATEGORI ADUAN
 Periode Bulan ... Tahun ...

Kategori	Pengaduan Masuk		Status			Diteruskan ke UKI Kanwil
	Saluran Sendiri	Pelimpahan dari UKI Kanwil/Kampus	Selesai	Proses	Tidak Bisa Ditindaklanjuti	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Fraud						
Pelayanan						
Kode Etik						
Lain-lain						
Total						

Formulir 3

UNIT KEPATUHAN INTERN KPPN
REKAPITULASI PENGADUAN MASUK BERDASARKAN SALURAN SENDIRI
Periode Bulan ... Tahun ...

Kategori	Saluran					
	Telepon	SMS	E-mail	Surat	Tatap Muka	Media Massa
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Fraud						
Pelayanan						
Kode Etik						
Lain-lain						
Total						

Formulir 4

UNIT KEPATUHAN INTERN KANWIL DJTJEN PERBENDAHARAAN PROVINSI
REKAPITULASI PENGADUAN MASUK BERDASARKAN KATEGORI ADUAN
 Periode Bulan ... Tahun ...

Kategori	Pengaduan Masuk			Status			Diteruskan ke UKI Kampus
	Saluran Sendiri	Penerusan dari UKI KPPN	Pelimpahan dari UKI Kampus	Selesai	Proses	Tidak Bisa Ditindaklanjuti	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Fraud							
Pelayanan							
Kode Etik							
Lain-lain							
Total							

Formulir 5

UNIT KEPATUHAN INTERN KANWIL DITJEN PERBENDAHARAAN PROVINSI
REKAPITULASI PENGADUAN MASUK BERDASARKAN SALURAN SENDIRI
 Periode Bulan ... Tahun ...

Kategori	Saluran					
	Telepon	SMS	E-mail	Surat	Tatap Muka	Media Massa
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Fraud						
Pelayanan						
Kode Etik						
Lain-lain						
Total						

Formulir 6

UNIT KEPATUHAN INTERN KANWIL DJTJEN PERBENDAHARAAN PROVINSI
LAPORAN TRIWULANAN PENGADUAN BERDASARKAN KATEGORI ADUAN
 Periode Bulan - Tahun

No.	Unit	Fraud	Pelayanan	Kode Etik/Disiplin Kepegawaian	Lain-lain	Jumlah	Jumlah Status Selesai
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Kanwil						
2	KPPN ...						
3							
	Total						
	Jumlah Status Selesai						

je

Formulir 7

UNIT KEPATUHAN INTERN KANWIL DITJEN PERBENDAHARAAN PROVINSI
REKAPITULASI TRIWULANAN PENGADUAN YANG DITERUSKAN KE UKI KANTOR WILAYAH / KANTOR PUSAT
 Periode Bulan - Tahun

No.	Unit	Fraud	Pelayanan	Kode Etik/Disiplin Kepegawaian	Lain-lain	Jumlah	Jumlah Status Selesai
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Kanwil						
2	KPPN ...						
3							
	Total						
	Jumlah Status Selesai						

Formulir 8

**UNIT KEPATUHAN INTERN KANTOR PUSAT DITJEN PERBENDAHARAAN
REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN KATEGORI ADUAN**

Periode Bulan ... Tahun ...

Kategori	Pengaduan Masuk			Status			Diteruskan ke Pihak Eksternal
	Saluran Sendiri	Penerusan dari UKI Kanwil	Pelimpahan dari WISE	Selesai	Proses	Tidak Bisa Ditindaklanjuti	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Fraud							
Pelayanan							
Kode Etik							
Lain-lain							
Total							

Formulir 9

**UNIT KEPATUHAN INTERN KANTOR PUSAT DITJEN PERBENDAHARAAN
REKAPITULASI PENGADUAN MASUK BERDASARKAN SALURAN SENDIRI**

Periode Bulan ... Tahun ...

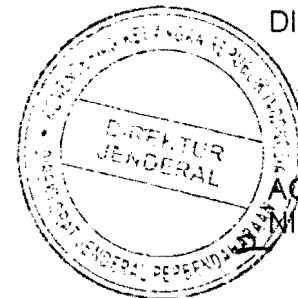
Kategori	Saluran					
	Telepon	SMS	E-mail	Surat	Tatap Muka	Media Massa
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Fraud						
Pelayanan						
Kode Etik						
Lain-lain						
Total						

Formulir 10

UNIT KEPATUHAN INTERN KANTOR PUSAT DITJEN PERBENDAHARAAN
LAPORAN SEMESTERAN PENGADUAN

Periode Bulan - Tahun

Kategori	Saluran						Status		
	Telepon	SMS	E-mail	Surat	Tatap Muka	Media Massa	Selesai	Proses	Tidak Bisa Ditindaklanjuti
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(4)	(5)	(6)
Fraud									
Pelayanan									
Kode Etik/Disiplin Kepegawaian									
Lain-lain									
Total									



DIREKTUR JENDERAL,

AGUS SUPRIJANTO
NIP 19530814 197507 1 001