

**KEGIATAN
BELAJAR**

1

PENGERTIAN DAN BENTUK PENGADUAN MASYARAKAT

Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta diharapkan mampu :

1. menjelaskan pengertian pengaduan masyarakat.
2. menjelaskan bentuk-bentuk pengaduan masyarakat.

1.1. Uraian dan Contoh

Pada kegiatan belajar pertama ini akan dibahas hal-hal yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat meliputi pengertian pengaduan masyarakat dan bentuk-bentuk pengaduan masyarakat.

A. Pengertian Pengaduan Masyarakat

- a. Aduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan DJBC, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi DJBC, yang dilakukan pegawai DJBC, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DJBC.

- b. Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima dan/atau menindaklanjuti aduan masyarakat.
- c. Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan fungsi DJBC yang dilakukan oleh pegawai DJBC dan/atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DJBC.
- d. Teradu atau terlapor adalah pegawai di lingkungan DJBC, baik sendiri maupun bersama-sama dan/atau unit kerja yang diduga melakukan penyimpangan terkait dengan kewenangan dan/atau diduga melakukan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai.
- e. Pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan.

Maksud dan Tujuan

Maksud dibentuknya unit kepatuhan internal yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat adalah untuk memberikan kemudahan bagi organisasi dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagai bentuk aspirasi dari masyarakat guna kepentingan perbaikan bagi organisasi.

Tujuan dibentuknya unit Kepatuhan Internal yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat adalah :

- a. Membantu organisasi dalam menyukseskan reformasi kepatuhan dan Cukai yang dilakukan oleh DJBC khususnya dalam hal perbaikan perilaku dan meningkatkan integritas pegawai DJBC;
- b. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat;
- c. mengeliminasi penyimpangan-penyimpangan yang timbul;
- d. Memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam membantu reformasi Kepatuhan dan Cukai.

Ruang Lingkup

Pengaduan masyarakat yang dimaksud dalam uraian ini adalah pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dengan perilaku pegawai di lingkungan DJBC yang diduga melakukan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai. Adapun unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat adalah unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat baik di tingkat pusat maupun di tingkat vertikal.

B. Bentuk Pengaduan Masyarakat

Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. *Short Message Service* (SMS);
- b. Surat;
- c. Faximili;
- d. E-mail;

- e. Telepon;
- f. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan *online*, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat (SIPUMA); dan
- g. Kotak Pengaduan.

Materi pengaduan masyarakat dibedakan menjadi:

1. pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai;
2. pengaduan masyarakat yang tidak berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin pegawai, yaitu:
 - a. pengaduan yang menyangkut kinerja dan kedinasan, misalnya tercapainya Indikator Kinerja Utama (IKU), jam kerja, dan lain-lain;
 - b. pengaduan yang tidak menyangkut kinerja dan kedinasan, misalnya perselingkuhan, pelecehan seksual, dan lain-lain.

Sumber pengaduan adalah :

1. Individu / perorangan;
2. Kelompok masyarakat;
3. Lembaga;
4. Institusi pemerintah; dan
5. Pihak lain yang berkepentingan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan [pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pemeriksaan barang, re-dress, permohonan ijin bongkar/timbun, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

1.2 Latihan

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, Saudara diminta untuk me-review kembali pemahaman Saudara dengan cara menjawab dan mensimulasikan soal-soal latihan berikut.

1. Jelaskan pengertian pengaduan masyarakat !
2. Sebutkan macam saluran pengaduan masyarakat ?
3. Jelaskan klasifikasi pengaduan masyarakat dan berikan contoh !
4. Jelaskan maksud dan tujuan dibentuknya unit Kepatuhan Internal !

1.3 Rangkuman

Sebagai *summary* dari kegiatan belajar, penulis akan memberikan rangkuman mengenai poin-poin penting yang semestinya mendapat perhatian Saudara.

- a. Maksud dan tujuan dibentuknya unit Kepatuhan Internal yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat adalah untuk memberikan kemudahan dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, sedangkan tujuan dibentuknya unit Kepatuhan Internal adalah untuk membantu menyelesaikan reformasi Kepabeanan dan Cukai khususnya dalam perbaikan perilaku dan peningkatan integritas, menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat, mengeliminasi penyimpangan yang timbul, dan memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam membantu reformasi Kepabeanan dan Cukai.
- b. Pengaduan masyarakat merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelaksanaan tugas dan fungsi DJBC yang dilakukan oleh pegawai DJBC, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai DJBC.
- c. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui meja pengaduan atau menghadap ke pejabat yang berwenang menangani pengaduan, short message service (SMS), surat, faximili, e-mail, telepon, Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat (SIPUMA), dan kotak pengaduan.

- d. Pengaduan dapat diklasifikasikan menjadi pengaduan informatif dan pengaduan penyimangan.
- e. Materi aduan dapat dibedakan menjadi pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin dan yang tidak berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin.

1.4 Tes Formatif

Pilihlah salah satu jawaban atau pernyataan yang paling tepat !

1. Di bawah ini adalah salah unsur dalam pengertian aduan masyarakat, kecuali
 - a. Bentuk pengawasan yang dilakukan masyarakat
 - b. Pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat
 - c. Keluhan dan/atau ketidakpuasan
 - d. Kemudahan bagi organisasi dalam menindaklanjuti aduan masyarakat
2. Salah satu tujuan dibentuknya Unit Kepatuhan Internal adalah
 - a. Mengeliminasi penyimpangan yang timbul
 - b. Penegakan hukum di lingkungan DJBC
 - c. Penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai
 - d. Rekomendasi terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran
3. Di bawah ini merupakan saluran pengaduan masyarakat, kecuali
 - a. Short Message Service dan e-mail
 - b. Telepon dan surat
 - c. Website
 - d. Kotak pengaduan dan SIPUMA
4. Di bawah ini adalah contoh pelanggaran disiplin pegawai terkait dengan penyalahgunaan wewenang, kecuali
 - a. Suap
 - b. Jam kerja
 - c. Pemeriksaan barang
 - d. Pemeriksaan dokumen

5. Pengaduan yang terkait dengan layanan merupakan
 - a. Pengaduan layanan
 - b. Pengaduan informaiif
 - c. Pengaduan penyimpangan
 - d. Pengaduan normatif

1.5 Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Untuk mengukur pemahaman Saudara terhadap kegiatan belajar 1, disarankan agar Saudara mencocokkan jawaban tes formatif yang Saudara buat dengan kunci jawaban yang kami sediakan. Hitunglah persentase tingkat pemahaman (TP) Saudara, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$TP = \frac{\text{Jumlah Jawaban Yang Benar}}{\text{Jumlah Keseluruhan Soal}} \times 100\%$$

Apabila Saudara hanya dapat menjawab pertanyaan tersebut kurang atau sama dengan 80 %, maka sebaiknya Saudara mengulang kembali materi kegiatan belajar 1 ini. Selanjutnya, apabila jawaban Saudara telah memenuhi standar kualifikasi yang diminta (lebih dari 80%) maka Saudara dapat melanjutkan pada kegiatan belajar 2. Skala pengukuran tingkat pemahaman belajar sesuai dengan tabel berikut :

Tingkat Pemahaman	Skala Nilai
90 < TP ≤ 100%	Amat Baik
80 < TP ≤ 90%	Baik
70 < TP ≤ 80%	Cukup
60 ≤ TP ≤ 70%	Kurang
TP < 60	Kurang Sekali