



**KECAMATAN KELAPA GADING**

KEPUTUSAN CAMAT KECAMATAN KELAPA GADING

NOMOR 20 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN (WHISTLE BLOWING SYSTEM)  
DI LINGKUNGAN KECAMATAN KELAPA GADING  
TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT KECAMATAN KELAPA GADING

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan kewibawaan dan martabat lembaga Pemerintah di Kecamatan Kelapa Gading pada umumnya dan khususnya dan upaya pencegahan pelanggaran serta mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dan untuk meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat di wilayah Kecamatan Kelapa Gading, maka setiap Aparatur Sipil Negara Kecamatan Kelapa Gading yang mengetahui adanya hal tersebut, wajib melaporkan pada tim Satgas Sistem Pengendalian Intern Pemerintahan;
  - b. Bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat untuk mencegah pelanggaran serta mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dan untuk meningkatkan pelayanan publik, bagi masyarakat yang melihat dan/atau mengetahui hal sebagaimana disebut dalam huruf a dapat melaporkan kepada Camat Kecamatan Kelapa Gading;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Kecamatan Kelapa Gading tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistle Blowing System) di lingkungan Kecamatan Kelapa Gading;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Dan Bebas Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme;
2. Undang-undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Peraturan Pemerintah nomor 53 Tahun 2010 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformast nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformast nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Gubergur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 152 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja kota Admistrasi
8. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Camat Kecamatan Kelapa Gading Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di lingkungan Kecamatan Kelapa Gading Tahun 2022

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Pengaduan adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya Pelanggaran terhadap Kode Etik dan pedoman perilaku pegawai Aparatur Sipil Negara dan PJLP Pelanggaran terhadap disiplin Pegawai Negeri Sipil dan PJLP, Administrasi dan pelayanan publik dan/atau Pelanggaran pengelolaan keuangan dan Barang Milik Negara.
2. Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
3. Meja Pengaduan adalah unit kerja khusus yang ditunjuk untuk menangani Pengaduan di Kecamatan Kelapa Gading. Meja Pengaduan bertugas melayani dan menerima Pengaduan serta memberikan informasi lain yang diperlukan masyarakat atau Pelapor berkaitan dengan proses penanganan Pengaduan.
4. Penelaahan Pengaduan adalah kegiatan meneliti dan mengkaji suatu Pengaduan apakah dapat atau tidak untuk ditindaklanjuti.
5. Pimpinan Kecamatan Kelapa Gading adalah Ketua, Wakil Ketua dan Sekretaris.
6. Pihak Terkait adalah pegawai Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Kelapa Gading yang meskipun tidak ditunjuk sebagai pihak yang diadukan oleh Pelapor di dalam Pengaduannya tetapi karena kedudukan, tugas dan fungsinya ada keterkaitan dengan masalah yang diadukan.
7. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya di lingkungan Kecamatan Kelapa Gading, dan digaji berdasarkan peraturan perundang- undangan.
8. Pelanggaran adalah sikap, ucapan dan/atau perbuatan yang dilakukan oleh seorang pegawai Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Kelapa Gading yang bertentangan dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku, Kode Etik dan pedoman perilaku, serta petunjuk atau pedoman pelaksanaan tugas.
9. Pelapor dan/atau whistleblower adalah Pegawai ASN dan/atau masyarakat lainnya yang mengungkapkan dugaan pelanggaran, ketidakjujuran atau pelanggaran terhadap Kode Etik dan pedoman pegawai Aparatur Sipil Negara dan PJLP, pelanggaran terhadap disiplin Pegawai Negeri Sipil, administrasi dan pelayanan publik serta pelanggaran Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara pada Kecamatan Kelapa Gading.

10. Terlapor adalah pegawai Aparatur Sipil Negara atau PJLP di lingkungan Kecamatan Kelapa Gading oleh Pelapor di dalam Pengaduannya secara tegas ditunjuk sebagai pihak yang diadukan karena diduga melakukan pelanggaran, atau dalam hal dalam Pengaduan tidak ditunjuk secara spesifik pihak yang diadukan, maka Terlapor adalah pegawai Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Kelapa Gading yang karena kedudukan, tugas dan fungsinya harus dipandang sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap suatu pelanggaran yang diadukan.
11. Aplikasi SIKOKO adalah aplikasi sebagai pusat pelayanan sistem informasi, komunikasi dan konsultasi warga yang disediakan oleh Kecamatan Kelapa Gading.
12. Aplikasi CRM adalah Sistem Cepat Respon Masyarakat yang terdiri dari 13 (tiga belas) kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah dengan rincian sebagai berikut :
  - a. JAKI
  - b. Twitter@dkijakarta
  - c. Facebook Pemprov DKI Jakarta
  - d. Surat Elektronik/Email [dkijakarta.go.id](mailto:dkijakarta.go.id)
  - e. Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur
  - f. SMS 0811272206
  - g. Pendopo Balaikota
  - h. Kantor Inspektorat
  - i. Kantor Walikota
  - j. Kantor Camat
  - k. Kantor Lurah
  - l. Aspirasi Publik Media Massa
  - m. LAPOR 1708
13. Hari adalah hari kerja.

## Pasal 2

Tujuan penanganan Pengaduan adalah untuk merespon Pengaduan baik yang berasal dari masyarakat, instansi lain di luar lingkungan Kecamatan Kelapa Gading, maupun dari internal pegawai Kecamatan Kelapa Gading, agar citra dan wibawa Kecamatan Kelapa Gading sebagai lembaga pemerintah tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat.

### Pasal 3

Pengaduan dapat disampaikan melalui :

- a. CRM
- b. aplikasi Si Koko
- c. faksimile;
- d. telepon;
- e. meja pengaduan;
- f. surat; dan/atau
- g. kotak Pengaduan

## BAB II

### PRINSIP-PRINSIP PENGADUAN

Penanganan Pengaduan dilaksanakan berdasarkan pada prinsip- prinsip:

1. Terintegrasi, yaitu bahwa semua Pengaduan yang diterima oleh Kecamatan Kelapa Gading harus dimasukkan ke dalam aplikasi sistem informasi Badan Pengawasan baik oleh Pelapor secara mandiri maupun secara elektronik atau oleh petugas meja Pengaduan pada Kecamatan Kelapa Gading.
2. Objektivitas yaitu bahwa penanganan Pengaduan dan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan tidak dipengaruhi pertimbangan berdasarkan kepentingan.
3. Efektif, efisien dan ekonomis, yaitu agar penanganan Pengaduan dan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran dilakukan secara tepat sasaran, hemat dari segi sumber daya, tenaga, biaya dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Transparansi yaitu bahwa pihak yang berkepentingan dapat mengetahui tahapan dari proses penanganan Pengaduan dan tindak lanjutnya.
5. Akuntabilitas yaitu bahwa proses penanganan Pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang- undangan dan prosedur yang berlaku.
6. Kerahasiaan adalah sikap kehati-hatian dalam penanganan Pengaduan dengan menjaga kerahasiaan identitas Pelapor dan kerahasiaan materi Pelaporan termasuk surat menyurat dan berkas penanganan Pengaduan sampai dengan adanya keputusan terbukti atau tidaknya suatu Pengaduan sebagai upaya perlindungan terhadap Pelapor.

### BAB III

#### KEWENANGAN PENANGANAN PENGADUAN

##### Pasal 5

Penanganan Pengaduan dapat dilakukan atas petunjuk atau pendelegasian dari Badan Pengawasan Kecamatan Kelapa Gading.

##### Pasal 6

Kecamatan Kelapa Gading berwenang menangani administrasi Pengaduan baik yang ditujukan langsung kepada Kecamatan Kelapa Gading Tingkat Pertama maupun atas dasar delegasi yang berkaitan dengan hakim dan/atau pegawai Aparatur Sipil Negara.

##### Pasal 7

Kecamatan Kelapa Gading yang menerima Pengaduan, wajib meneruskan Pengaduan tersebut kepada Badan Pengawasan dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak Pengaduan diterima.

### BAB IV

#### PENYAMPAIAN DAN PENGADMINISTRASIAN PENGADUAN

##### Pasal 8

Pengaduan disampaikan kepada Kantor Kecamatan Kelapa Gading secara lisan dan tertulis melalui meja Pengaduan pada Kecamatan Kelapa Gading atau secara elektronik melalui aplikasi SIKOKO dan CRM.

##### Pasal 9

1. Dalam hal Pengaduan diajukan secara lisan:
  - a. Pelapor datang menghadap sendiri ke meja Pengaduan dengan menunjukkan identitas diri.
  - b. Petugas meja Pengaduan memasukan laporan pengaduan ke dalam aplikasi CRM
  - c. Petugas meja Pengaduan memberikan nomor register Pengaduan kepada Pelapor guna memonitor tindak lanjut penanganan Pengaduan.
2. Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis memuat :
  - a. Identitas Pelapor;
  - b. Identitas Terlapor jelas;
  - c. Perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian, alasan penyampaian Pengaduan, bagaimana pelanggaran itu terjadi misalnya, apabila perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara, Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara

- d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan misalnya, bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat Pengaduan Pelapor.
  - e. Petugas Meja Pengaduan memasukkan laporan Pengaduan tertulis ke dalam aplikasi CRM dengan melampirkan dokumen Pengaduan. Dokumen asli Pengaduan diarsipkan pada Kecamatan Kelapa Gading.
3. Dalam hal Pengaduan dilakukan secara elektronik, memuat :
- a. Identitas Pelapor
  - b. Identitas Terlapor jelas
  - c. Dugaan perbuatan yang dilanggar jelas, misalnya perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara maka Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
  - d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan. Misalnya bukti atau keterangan termasuk nama jelas, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat Pengaduan Pelapor.
  - e. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap namun apabila informasi Pengaduan logis dan memadai Pengaduan dapat ditindaklanjuti.

#### Pasal 10

- (1). Setiap Pengaduan yang diterima, diberikan nomor register melalui aplikasi CRM
- (2). Nomor register Pelapor digunakan sebagai identitas Pelapor untuk melakukan komunikasi antara pihak Pelapor dengan penerima laporan.

#### Pasal 11

- (1). Petugas meja yang menerima Pengaduan wajib memasukkan ke dalam Aplikasi CRM
- (2). Paling lambat 1 (satu) hari setelah menerima Pengaduan, petugas meja Pengaduan memasukkan ke dalam aplikasi CRM
- (3). Petugas meja Pengaduan yang tidak memasukkan atau memasukkan informasi Pengaduan tidak sebagaimana mestinya dikenakan sanksi administrasi sesuai peraturan perundangan.

BAB VI  
PELAPORAN DAN PENGARSIPAN

Pasal 12

Petugas Meja Pengaduan wajib membuat Laporan Triwulan dan Laporan Tahunan yang disampaikan kepada Camat Kecamatan Kelapa Gading;

BAB VII  
PENUTUP

Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistle Blowing System) ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Maret 2022  
CAMAT KECAMATAN KELAPA GADING,



DARMAWAN

NIP 197305021993111002