



PENANGANAN PENGADUAN (PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLE BLOWER) di LINGKUNGAN KKP



DASAR HUKUM

Permen KP Nomor 56 Tahun 2020
Tentang Penanganan Pengaduan
di Lingkungan Kementerian Kelautan dan
Perikanan

SUMBER PENGADUAN



Pegawai



Masyarakat

PENGERTIAN

Pengadu

seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang **menyampaikan pengaduan** kepada pengelola pengaduan.

Whistleblower

Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya.

Melihat dan/atau mengetahui :

- Penyalahgunaan wewenang
- Pelanggaran disiplin
- Hambatan dalam pelayanan
- Tindak pidana KKN



Pegawai:
WAJIB

Masyarakat:
DAPAT



↓
MENYAMPAIKAN
PENGADUAN



Saluran Pengaduan KKP



Email : Pengaduan
@kkp.go.id



Telepon:
0811989011
faksimile
(021) 3513252



SMS ke 1708



Website
<http://wbs.kkp.go.id/>



Pengaduan
langsung



Kotak
Pengaduan

PELAPOR



PEMERINTAH

MUDAH

TERPADU

TUNTAS



SALURAN PENGADUAN PANGKALAN PSDKP BATAM

Pengaduan disampaikan ke :

1. langsung *atau* melalui surat ke Tim Pengaduan
2. Kotak pengaduan
3. Melalui Web LAPOR ! (www.lapor.go.id).
4. Melalui media sosial dan elektronik Ditjen PSDKP sebagai berikut :
 - Facebook : Psdkp_batam
 - Instagram : psdkp_batam
 - WhatsApp : 08116662017
 - Email : psdkp.batam@kkp.go.id
: pengaduan@kkp.go.id
 - Web Site : <https://kkp.go.id/djpsdkp>
 - Web Site : www.wbs.kkp.go.id



URAIAN TUGAS TPP KEMENTERIAN/ESELON I/UPT

TPP Kementerian

- mengoordinasikan Penanganan Pengaduan dengan TPP Unit Kerja Eselon I dan TPP UPT
- Memberikan respon awal, memantau tindak lanjut, komunikasi, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya
- Menrima, verifikasi, telaah atas pengaduan yang diterima
- Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan dan menyampaikan rekomendasi kepada Inspektur Jenderal
- menyiapkan format pelaporan Penanganan Pengaduan tingkat UPP Kementerian, UPP Unit Kerja Eselon I, UPP UPT, dan format kompilasi tingkat Unit Kerja Eselon I
- Pelaporan secara berkala (bulanan)

TPP Eselon I/UPT

- Koordinasi Penanganan Pengaduan dengan TPP Kementerian
- Memberikan respon awal, memantau tindak lanjut, komunikasi, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya
- Menrima, verifikasi, telaah atas pengaduan yang diterima
- Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan dan menyampaikan rekomendasi kepada Pimpinan Unit Kerja
- melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan
- Pelaporan secara berkala (bulanan) secara berjenjang

URAIAN TUGAS ADMIN KEMENTERIAN/ ESELON I/UPT

Admin Kementerian

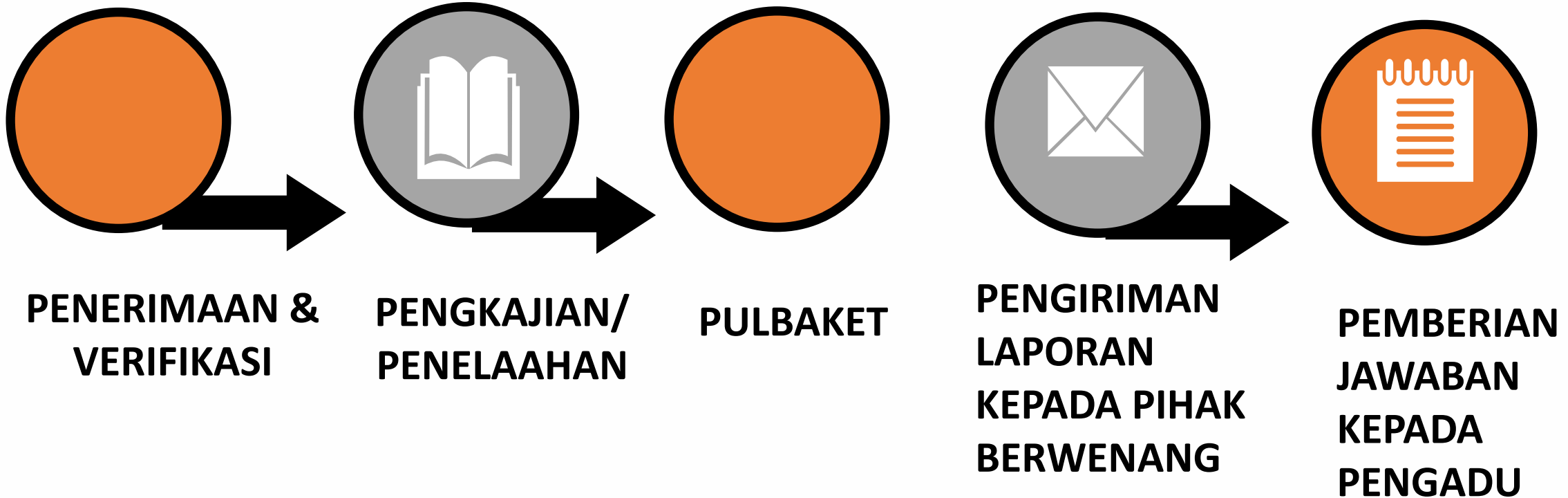
- menerima, mengoordinasikan, dan mendistribusikan Pengaduan pada tingkat Kementerian dengan menggunakan SP4NLAPOR!;
- menerima dan mengoordinasikan Pengaduan dengan menggunakan WBS secara terpusat pada tingkat Kementerian;
- melakukan verifikasi awal atas Pengaduan;
- menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan
- membuat laporan setiap bulan mengenai penyelesaian Pengaduan kepada TPP Kementerian

Admin UPP Kementerian/Eselon I/UPT

- menerima dan menginput Pengaduan dengan menggunakan SP4N-LAPOR!;
- melakukan verifikasi awal atas Pengaduan;
- membantu tugas TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT sesuai dengan kewenangannya dalam penyelesaian Pengaduan;
- menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan
- membuat laporan setiap bulan mengenai penyelesaian Pengaduan kepada TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT sesuai dengan kewenangannya



Tindak Lanjut Oleh Tim Penanganan Pengaduan (sesuai kewenangannya)



BATAS WAKTU TINDAK LANJUT OLEH TIM PENANGANAN PENGADUAN



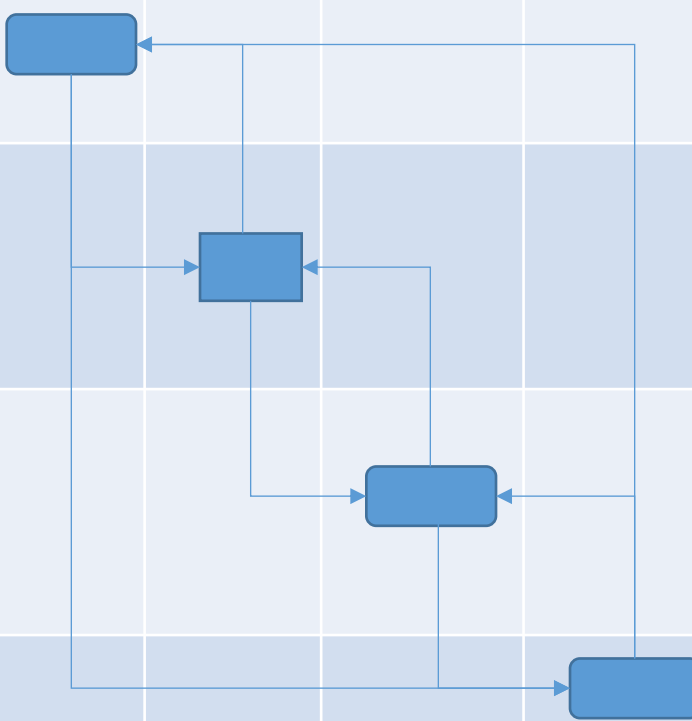
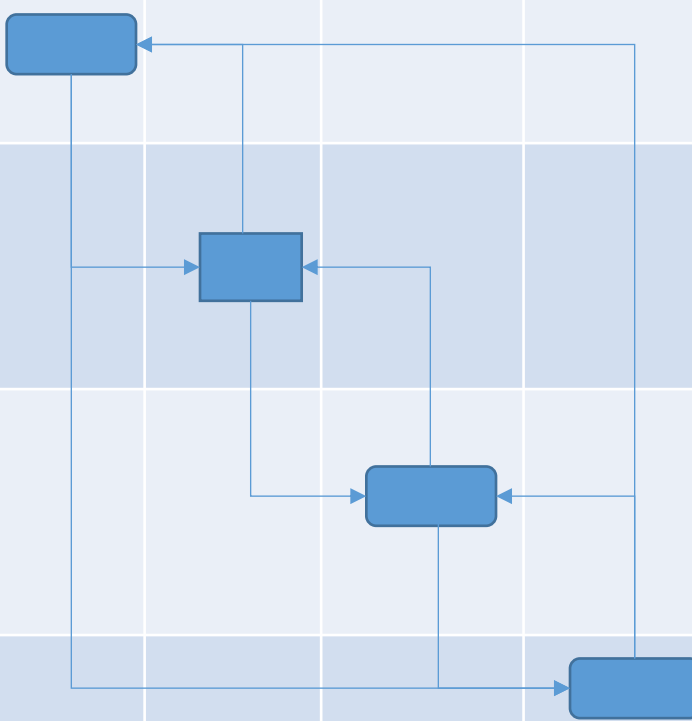
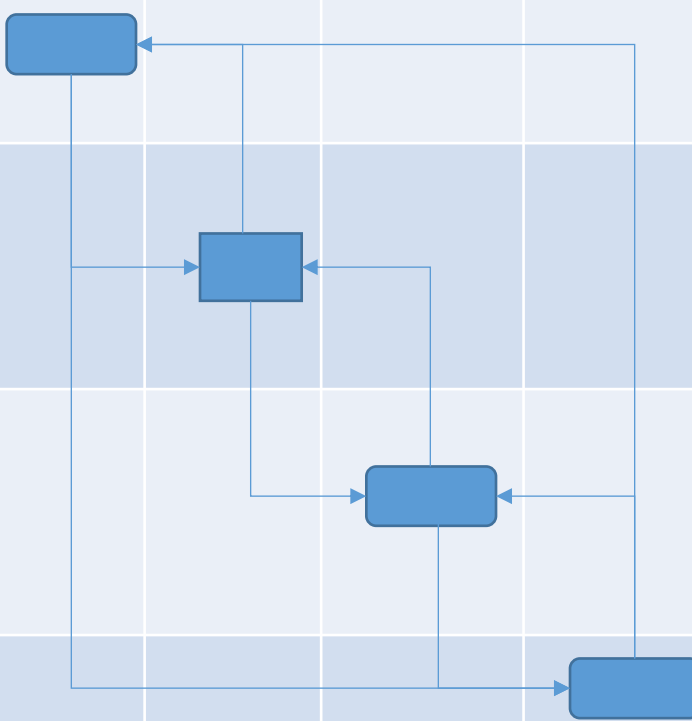
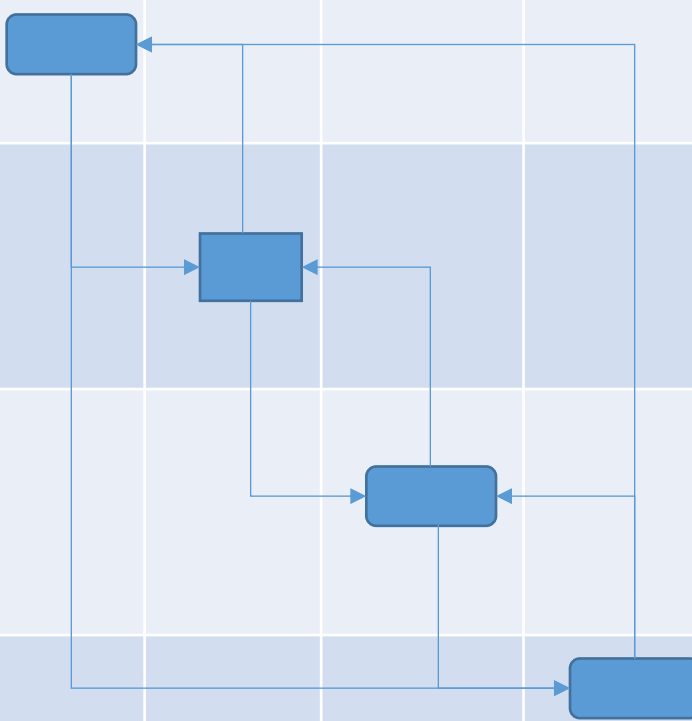
**Permintaan
Informasi : 5 Hari
Kerja**



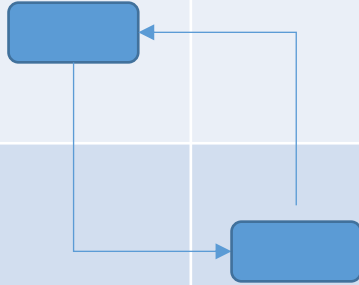
**Pengaduan tidak
berkadar pengawasan :
14 Hari Kerja**



**Pengaduan berkadar
pengawasan : 60 Hari
Kerja**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU		
		Admin KKP	Admin UPP KKP/ Eselon I/ UPT	Ketua TPP dan Anggota TPP Eselon I/ UPT	Ketua / Anggota TPP KKP	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Melakukan: - penerimaan, input dan pengelolaan melalui SPAN-LAPOR! - verifikasi awal atas pengaduan (kelengkapan dan kelayakan pengaduan untuk diteruskan kepada UPP) - respon langsung pengaduan bersifat aspirasi - meneruskan kepada Admin Nasional, jika bukan wewenang Kementerian					Laporan Masyarakat	1-3 Hari	- Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait - Laporan Lengkap (detil dan data pendukung)
2.	Melakukan: - penerimaan (langsung/penerusan), Input dan Pengelolaan melalui SPAN-LAPOR! - Verifikasi awal atas pengaduan (kelengkapan dan kelayakan pengaduan) untuk diteruskan kepada Ketua TPP - Meminta kelengkapan data kepada pengadu - Respon langsung pengaduan aspirasi - Meneruskan kepada Admin Kementerian, jika bukan wewenang Unit Kerja					Laporan Masyarakat dan Laporan penerusan Admin Kementerian	1-5 Hari	- Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke Ketua TPP - Laporan Lengkap (detil dan data pendukung)
3.	Melakukan - Verifikasi lanjutan atas pengaduan (kelengkapan 4 W+1 H) dan pengumpulan bahan dan keterangan - Menetapkan kategori pengaduan dan laporan Telaah (jika berkadar pengawasan Ketua TPP menyampaikan pelimpahan kepada Inspektur Jenderal) - Tindak Lanjut Pengaduan permintaan informasi dan Pengaduan yang bersifat normatif dan/atau tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan					Laporan Lengkap (detil dan data pendukung)	5-14 Hari	Laporan yang ditindaklanjuti, jika 10 hari tidak ada tanggapan pengadu maka laporan slesai.
4.	Melakukan: - Verifikasi lanjutan atas pengaduan (kelengkapan 4 W+1 H) dan pengumpulan bahan dan keterangan - Laporan Telaah, jika berkadar pengawasan Ketua TPP menyampaikan pelimpahan kepada Inspektur Jenderal - Tindak Lanjut Pengaduan pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan yang berkaitan Maladministrasi dan/atau penghentian tindak lanjut Pengaduan					Laporan Lengkap (detil dan data pendukung)	1-60 Hari	Laporan yang ditindaklanjuti, jika 60 hari kerja maka laporan diteruskan oleh system ke Ombudsman)



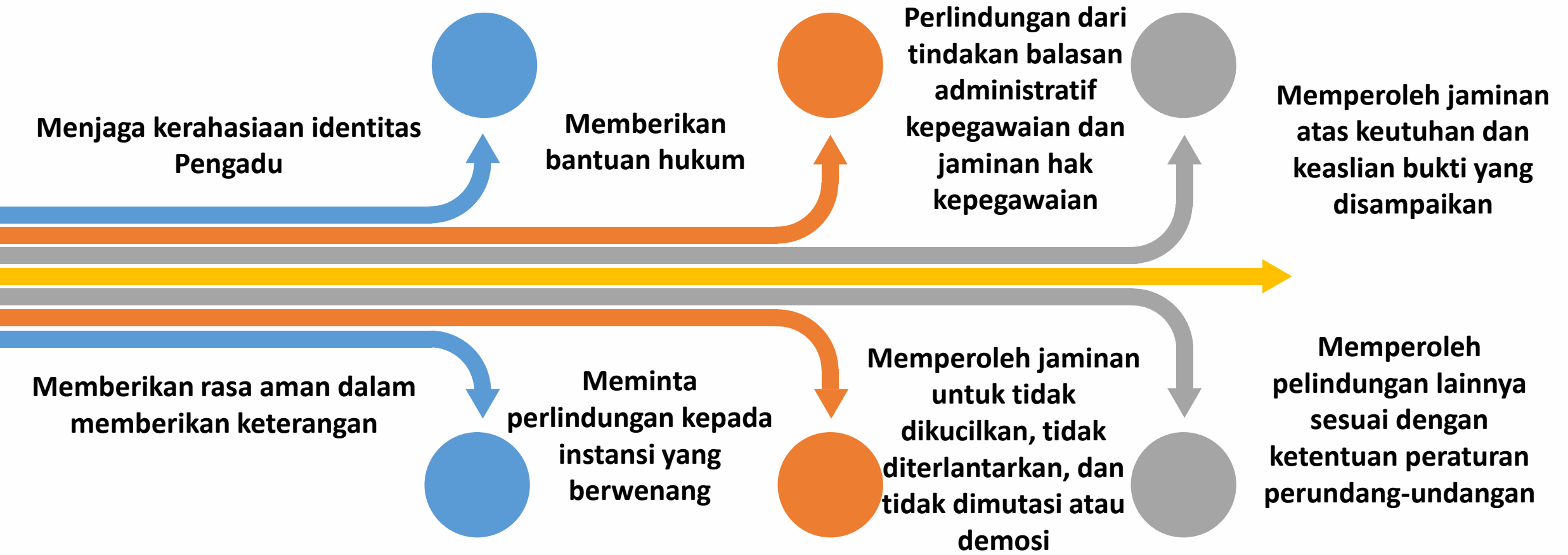
NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU		
		Admin KKP	Ketua / Anggota TPP KKP	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Melakukan: - penerimaan, input dan pengelolaan melalui Whistleblowing System - verifikasi awal atas pengaduan (kelengkapan dan kelayakan pengaduan untuk diteruskan kepada UPP) - meneruskan kepada TPP Kementerian			Laporan Pegawai	1-3 Hari	- Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait - Laporan Lengkap (detil dan data pendukung)
2.	Melakukan: - Verifikasi lanjutan atas pengaduan (kelengkapan 4 W+1 H) dan pengumpulan bahan dan keterangan - Menetapkan kategori dan laporan Telaah (jika berkadar pengawasan Ketua TPP menyampaikan pelimpahan kepada Inspektur Jenderal) - pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan - pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan yang berkaitan Maladministrasi dan/atau penghentian tindak lanjut Pengaduan			Laporan Lengkap (detil dan data pendukung)	1-60 Hari	Laporan yang ditindaklanjuti, Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan paling lama 14 (empat belas) Hari dan pengaduan berkadar pengawasan paling lama 60 Hari.

Admin Kementerian dan Admin UPP dalam tindak lanjut penyelesain pengaduan melakukan kegiatan berupa:

- pemantauan atas waktu verifikasi awal atas Pengaduan yang dilakukan oleh Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT (admin Kementerian)
- pemantauan atas waktu verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan yang dilakukan oleh TPP
- melaporkan kinerja secara berkala meliputi jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan, serta penyelesaian terhadap Pengaduan kepada Ketua TPP



Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai Whistleblower sejak diterimanya Pengaduan



PENGHARGAAN

Menteri dapat memberikan Penghargaan kepada Pengadu:

- berdasarkan hasil pemeriksaan Pengaduan terbukti benar; atau
- berdasarkan putusan pengadilan yg telah mempunyai kekuatan hukum tetap.



PEMULIHAN NAMA BAIK

Dalam hal hasil pemeriksaan dan/atau berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap Pengaduan tidak terbukti, dapat dilakukan pemulihan nama baik Teradu sesuai dengan ketentuan berlaku

SANKSI



Diberikan Terhadap:

1. Pegawai yang **melihat atau mengetahui** dugaan pelanggaran namun tidak menyampaikan pengaduan
2. Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti menyampaikan **pengaduan palsu** dan/atau **bersifat fitnah**
3. Pegawai yang terbukti menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangannya untuk melakukan **tindakan balasan** administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian

Dalam hal pegawai yang diadukan beritikad baik dan bekerjasama dalam pengungkapan Pengaduan, direkomendasikan untuk diberikan **keringanan** dalam pemberian hukuman disiplin

KEWAJIBAN PELAPORAN

- Pejabat Penghubung pada TPP UPT menyampaikan laporan Penanganan Pengaduan setiap bulan kepada Pejabat Penghubung pada TPP Kementerian melalui Pejabat Penghubung pada TPP Unit Kerja Eselon I paling lambat tanggal 5 (lima) bulan berikutnya



PEMBINAAN

- Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan Penanganan Pengaduan dilakukan oleh TPP secara berjenjang sesuai dengan kewenangannya.
- Hasil pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri dan/atau kepala unit kerja.



TERIMA KASIH

BerAKHLAK > **#** bangga
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif melayani
bangsa bangsa



PILAR PSDKP - Profesional Integritas Loyalitas inovAtif sineRgi

