

LAMPIRAN PERATURAN INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERTAHANAN
NOMOR 22 TAHUN 2015
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN

PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN

BAB I
PENDAHULUAN

1. Umum.
 - a. Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntutan aspirasi reformasi, agar aparatur negara mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada rakyat Indonesia sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara.
 - b. Guna mendukung kelancaran pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tersebut di atas, di antaranya pemerintah berupaya memberdayakan masyarakat dengan hak dan kewajiban yang dimiliki untuk turut serta melaksanakan kontrol sosial secara terbuka dan optimal terhadap penyelenggara negara yang salah satunya melalui mekanisme Pengaduan Publik.
 - c. Pengaduan...

- c. Pengaduan Publik perlu ditangani oleh setiap Instansi Pemerintah secara efektif, efisien, terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN dan RB) telah menerbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional.
2. Maksud dan Tujuan. Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik ini untuk memberikan arah dan penjelasan tentang Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan, dengan tujuan agar dapat digunakan sebagai pedoman oleh setiap Kepala Satuan Kerja/Sub Satuan Kerja (Ka Satker/Subsatker) yang melaksanakan kegiatan Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan (Kemhan).
 3. Ruang Lingkup dan Tata Urut.
 - a. Ruang Lingkup. Ruang lingkup Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik ini mengatur tentang proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
 - b. Tata Urut. Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik ini disusun dengan tata urutan sebagai berikut:
 - 1) Pendahuluan
 - 2) Ketentuan Umum
 - 3) Pelaksanaan
 - 4) Penutup
 4. Pengertian.
 - a. Pengaduan Publik adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
 - b. Aparatur...

- b. Aparatur Pemerintah adalah perangkat Pemerintah di lingkungan Kemhan untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, baik di Pusat maupun Daerah.
- c. Penyelenggara Negara adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif atau yudikatif dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara.
- d. Satker/Subsatker adalah Satuan/Unit kerja di jajaran UO Kemhan, PT. ASABRI (Persero) dan Yayasan Kesejahteraan Perumahan dan Pendidikan (YKPP).
- e. Pengawasan Fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh Aparat Pengawasan secara fungsional terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Kemhan agar sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi Kemhan.
- g. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan publik yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Pemerintah, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan masyarakat.
- h. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan publik yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

i. Penanganan...

- i. Penanganan Pengaduan Publik adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
- j. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
- k. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
- l. Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan publik untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- m. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu.
- n. Terlapor adalah Aparatur Pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
- o. Tindak Lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh Pimpinan instansi/unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat.

BAB II KETENTUAN UMUM

5. Ketentuan Umum. Guna mencapai tertib penanganan pengaduan publik dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan umum yang telah digariskan maupun atas dasar kesepakatan hasil rapat/koordinasi bersama. Ketentuan umum tersebut meliputi sasaran, objek, kebijakan.

a. Sasaran.

- 1) terselesaikannya penanganan pengaduan publik secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) terciptanya koordinasi antar Satker/Subsatker di lingkungan Kemhan yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan publik.
- 3) terwujudnya penyelenggaraan Pemerintahan yang baik serta percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Kemhan.
- 4) terwujudnya partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggungjawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat oleh Aparatur Pemerintah di lingkungan Kemhan.

b. Objek.

- 1) Satker/Subsatker di lingkungan Kemhan.
- 2) PT. ASABRI (Persero) dan Yayasan Kesejahteraan Perumahan dan Pendidikan (YKPP).

c. Kebijakan...

- c. Kebijakan.
 - 1) Inspektur Jenderal Kementerian Pertahanan (Irjen Kemhan) ditunjuk selaku sentral pengendali, berperan untuk menangani surat pengaduan Publik yang berkaitan dengan permasalahan di lingkungan Kemhan dan jajarannya melalui jalur tunggal/satu pintu dan hasil penyelesaian tindak lanjut khusus permasalahan yang diteruskan kepada Menhan serta dilanjutkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Men PAN dan RB).
 - 2) Inspektur Umum (Irum) Itjen Kemhan ditunjuk sebagai koordinator pelaksana penanganan surat pengaduan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan dan bertanggung jawab kepada Irjen.

BAB III PELAKSANAAN

- 6. Organisasi.
 - a. Menteri Pertahanan sebagai penanggung jawab.
 - b. Inspektur Jenderal sebagai sentral pengendali.
 - c. Inspektur Umum sebagai koordinator pelaksana dan koordinator kegiatan bidang Umum.
 - d. Inspektur Pengadaan sebagai Koordinator kegiatan bidang pengadaan
 - e. Inspektur Logistik sebagai Koordinator kegiatan bidang logistik.
 - f. Inspektur Keuangan sebagai Koordinator kegiatan bidang Keuangan.
 - g. Kabag Datin Setitjen sebagai koordinator pengumpul dan penyajian data.
 - h. Auditor Madya/Muda sebagai pelaksana kegiatan.
- 7. Tugas dan tanggung jawab.
 - a. Menhan mengirim/meneruskan pengaduan yang masuk melalui Menhan diteruskan ke Irjen Kemhan.
 - b. Irjen Kemhan menerima dan meneruskan pengaduan kepada Irum selaku koordinator pelaksana.

c. Irum ...

- c. Irum Itjen Kemhan melaksanakan proses penanganan pengaduan publik yang meliputi:
- 1) Menganalisa dan meneliti surat-surat pengaduan yang ditujukan ke Kemhan.
 - 2) Menentukan kategori kasus/masalahnya.
 - 3) Memilah surat-surat pengaduan untuk disalurkan ke Inspektur Itjen Kemhan dan Kepala Satker/ Subsatker terkait yang akan menyelesaikan pengaduan tersebut.
 - 4) Memonitor/memantau proses penyelesaian yang dilaksanakan oleh Inspektur Itjen Kemhan dan Kepala Satker/Subsatker terkait.
 - 5) Mengadakan penelitian, analisis dan penelitian ulang terhadap laporan yang diberikan oleh Inspektur Itjen Kemhan dan Kepala Satker/Subsatker terkait yang menangani surat pengaduan kemudian membuat konsep laporan ke Irjen Kemhan dan selanjutnya dilaporkan ke Men PAN dan RB.
 - 6) Melaksanakan pemeriksaan khusus bila dipandang perlu terhadap kasus-kasus yang patut diduga kebenarannya.
- d. Inspektur Itjen Kemhan dan Ka Satker/Subsatker yang terkait selanjutnya:
- 1) Menerima dan menampung surat pengaduan yang dikirim Irum Itjen Kemhan.
 - 2) Meneliti kebenaran isi surat pengaduan tersebut.
 - 3) Mengambil langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas.
 - 4) Melaporkan hasil penyelesaian kasus tersebut ke Irum Itjen Kemhan selaku koordinator pelaksana untuk diteruskan ke Irjen Kemhan.
- e. Kabag Datin Setitjen Kemhan.
- 1) Menghimpun seluruh dokumen hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik dan diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah.
 - 2) Menyajikan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik sesuai permintaan.

f. Auditor...

- f. Auditor Madya/Muda.
 - 1) Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan publik di lingkungan Kemhan.
 - 2) Mengambil langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas.
 - 3) Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik kepada Inspektur Itjen selaku koordinator kegiatan sesuai bidang masing-masing.

8. Mekanisme kegiatan penyelesaian pengaduan publik dapat dikelompokkan dalam 4 tahap kegiatan yang meliputi pencatatan, penelaahan, penyaluran, dan pelaporan.

a. Pencatatan.

1) Surat pengaduan yang diterima oleh Menteri/Sekjen diteruskan kepada Irjen Kemhan untuk ditindaklanjuti sebagai berikut:

a) Irjen Kemhan melalui Sesitjen Kemhan meneruskan ke Irum selaku koordinator pelaksana.

b) Irum Itjen Kemhan menerima dan menghimpun semua surat pengaduan dan dicatat sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yaitu:

(1) Data surat pengaduan, meliputi:

- (a) Nomor Agenda.
- (b) Tanggal Agenda.
- (c) Tanggal Surat Pengaduan.
- (d) Kategori Surat.
- (e) Hal.

(2) Identitas terlapor/pegawai, meliputi:

- (a) Nama.
- (b) NIP/NRP.
- (c) Jabatan.
- (d) Instansi Terlapor.
- (e) Kategori Instansi (Swasta atau Pemerintah).

(3) Identitas pelapor/non pegawai, meliputi:

- (a) Nama.
- (b) Alamat.
- (c) Kabupaten/Kota.

(d) Provinsi...

- (d) Provinsi.
 - (e) Pekerjaan.
 - (f) Kategori Pelapor Perorangan atau Kelompok.
 - (4) Lokasi kasus, meliputi:
 - (a) Kabupaten/Kota.
 - (b) Provinsi.
 - (c) Negara.
 - 2) Surat pengaduan yang diterima langsung Ka Satker/Subsatker di lingkungan Kemhan dicatat sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian oleh Satker/Subsatker yang bersangkutan.
 - 3) Surat pengaduan melalui Website aplikasi LAPOR (www.kemhan.go.id)
 - 4) Pengaduan yang dilaksanakan secara langsung atau lisan kepada Ka Satker/Subsatker di lingkungan Kemhan.
- b. Penelaahan.
- 1) Pengkodean. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah sebagai berikut:
 - 01 Bidang Umum:
 - 01.01 Penyalahgunaan wewenang.
 - 01.02 Pelayanan masyarakat.
 - 01.03 Kepegawaian/Ketenagakerjaan.
 - 01.04 Hukum/Peradilan dan HAM.
 - 01.05 Kewaspadaan Nasional.
 - 01.06 Tatalaksana Pemerintahan/Birokrasi.
 - 01.07 Lingkungan hidup.
 - 01.08 Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang dapat berbentuk suap untuk keperluan pengangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan.
 - 01.09 Lain-lain.

- 02 Bidang Pengadaan:
 - 02.01 Pemalsuan dan pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah.
 - 02.02 Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/jasa.
 - 02.03 Penyimpangan pengelolaan proyek.
 - 02.04 Penyimpangan pelelangan.
 - 02.05 Penyimpangan pajak, pemerasan dan komisi.
 - 02.06 Penyipuan/gratifikasi kepada pejabat/petugas untuk memperoleh, melakukan dan/atau tidak melakukan sesuatu.
 - 02.07 Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku.
 - 02.08 Lain-lain.

- 03. Bidang Logistik:
 - 03.01 Pemanfaatan BMN.
 - 03.02 Pemeliharaan perbekalan BMN.
 - 03.03 Administrasi/inventaris BMN.
 - 03.04 Ruilslag dan hibah.
 - 03.05 BMP dan LTGA.
 - 03.06 Penghapusan BMN.
 - 03.07 Penyitaan dan hasil penjualan BMN tidak disetor.
 - 03.08 Lain-lain.

- 04. Bidang Keuangan:
 - 04.01 Penggelapan atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan Negara.
 - 04.02 Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke Kas Negara.
 - 04.03 Penyimpangan pengelolaan koperasi/yayasan dan/atau penyalahgunaan anggaran/dana/aset koperasi/yayasan.
 - 04.04 Penyimpangan anggaran, dana PNBPN, dana BUMN, dana yayasan, dana bantuan, dana swadaya masyarakat dan kredit Bank.
 - 04.05 Pungutan...

- 04.05 Pungutan dalam bentuk pemotongan gaji, rapel gaji yang mengurangi hak dan memberatkan masyarakat.
 - 04.06 Permasalahan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi.
 - 04.07 Lain-lain.
- 2) Langkah Kegiatan. Penelaahan materi pengaduan Publik meliputi kegiatan sebagai berikut:
- a) Merumuskan inti masalah yang diadukan.
 - b) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
 - c) Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
 - d) Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.
- 3) Pengkategorian. Hasil penelaahan pengaduan publik tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori yaitu:
- a) Berkadar Pengawasan. Penanganan pengaduan publik Berkadar Pengawasan dilaksanakan melalui kegiatan Pengawasan tindak lanjut ke lapangan oleh Irum Itjen Kemhan sebagai Koordinator Pelaksana yang didukung personel dari Inspektorat terkait, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - (1) Pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya.
 - (2) Pengaduan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya.

(3) Pengaduan...

- (3) Pengaduan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan.
 - (4) Pengaduan dengan permasalahan yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- b) Tidak Berkadar Pengawasan. Penanganan pengaduan yang Tidak Berkadar Pengawasan oleh Irum Itjen Kemhan disalurkan kepada Inspektur Itjen Kemhan dan Ka Satker/Subsatker yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau sebagai bahan penyusunan tanggapan/saran apabila diperlukan.
- c) Lain-lain. Pengaduan publik yang identitas pelapor tidak jelas dan/atau tidak ada data yang menunjang informasi yang diadukan dan/atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (*deponir*) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.
- c. Penyaluran. Inspektorat Umum meneruskan pengaduan tersebut kepada Inspektur Itjen Kemhan dan Ka Satker/Subsatker yang berwenang melakukan penanganan dan/atau tindakan korektif dan/atau tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas-tugas penyelesaian pengaduan publik diproses berdasarkan bidang permasalahannya yaitu:
- 1) Pengaduan publik Berkadar Pengawasan akan ditindaklanjuti oleh Irum Itjen Kemhan dengan melaksanakan pengawasan tindak lanjut ke lapangan dan yang Tidak Berkadar Pengawasan khususnya Bidang Umum akan diselesaikan oleh Irum Itjen Kemhan dengan memberikan tanggapan/saran.
 - 2) Pengaduan...

2) Pengaduan publik dengan kategori Berkadar Pengawasan, maka proses pembuktiannya diatur sebagai berikut:

a) Konfirmasi. Proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan. Tahap kegiatan konfirmasi sebagai berikut:

- (1) Mengidentifikasi terlapor.
- (2) Melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor.
- (3) Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan.
- (4) Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.
- (5) Hasil konfirmasi pengaduan publik berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan publik dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

b) Klarifikasi. Proses penjernihan kegiatan berupa pemberian penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan Satker/Subsatker. Tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- (1) Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan.
- (2) Perumusan kondisi nyata yang terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

c) Penelitian...

- c) Penelitian/pemeriksaan. Untuk memperoleh bukti-bukti yang relevan, kompeten, cukup, materiil dan berguna, dilakukan penelitian/ pemeriksaan dengan mengacu kepada sistem, prosedur dan mekanisme yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Satker/Subsatker Kemhan. Tahap-tahap proses pembuktian mencakup kegiatan sebagai berikut:
- (1) Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten.
 - (2) Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP).
 - (3) Menentukan metode pemeriksaan.
 - (4) Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan.
 - (5) Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan.
 - (6) Merumuskan hasil penelitian/ pemeriksaan.
 - (7) Hasil penelitian/pemeriksaan dilaporkan kepada Irum selaku Koordinator Pelaksana.
- 3) Tindaklanjut. Hasil laporan pengaduan publik segera ditindaklanjuti sesuai sistem dan prosedur yang berlaku, yaitu:
- a) Tindak lanjut terhadap Pelapor dan Terlapor.
 - (1) Terhadap Pelapor.
 - (a) Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
 - (b) Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor.
 - (c) Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, Pimpinan instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

(2) Terhadap...

- (2) Terhadap Terlapor.
 - (a) Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor.
 - (b) Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b) Tindaklanjut terhadap laporan hasil penanganan Pengaduan publik:
 - (1) Tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - (2) Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi.
 - (3) Tindakan gugatan perdata.
 - (4) Tindakan pengaduan perbuatan pidana.
 - (5) Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

- c) Tindaklanjut terhadap pemanfaatan laporan hasil penanganan pengaduan publik. Setiap pimpinan Satker/Subsatker dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut pengawasan penanganan pengaduan publik, antara lain:
 - (1) Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat.
 - (2) Merupakan salah satu tolok ukur untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

(3) Membangun...

- (3) Membangun citra aparaturn pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggungjawab dan berjiwa korsa aparaturn pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
 - (4) Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi Pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek KKN.
 - (5) Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban disemua jenjang birokrasi pemerintah.
 - (6) Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat.
 - (7) Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.
- 4) Dalam rangka mengefektifkan tindak lanjut penanganan pengaduan publik dapat dilakukan dengan:
- a) Pemantauan, terbagi dalam jenis:
 - (1) Secara langsung:
 - (a) Pemutakhiran data.
 - (b) Rapat-rapat koordinasi teknis.
 - (c) Kunjungan ke lapangan/instansi yang menangani.
 - (2) Secara tidak langsung:
 - (a) Melalui komunikasi elektronik.
 - (b) Melalui surat-menyurat.
 - b) Koordinasi. Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan publik dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.

(1) Koordinasi...

- (1) Koordinasi internal:
 - (a) Antar pejabat/unit kerja di lingkungan Satker/Subsatker Kemhan.
 - (b) Antar pejabat/unit kerja yang menangani pengaduan publik dengan pejabat/unit kerja lain di lingkungan Satker/Subsatker Kemhan.
- (2) Koordinasi eksternal:
 - (a) Antar pejabat APIP dengan Menteri PAN dan RB.
 - (b) Antar pejabat APIP dengan Mabes TNI dan Angkatan.
 - (c) Antar pejabat APIP dengan aparat penegak hukum.
 - (d) Antar pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.
- 5) Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran berupa Pengaduan publik Tidak Berkadar Pengawasan Bidang Umum ditindaklanjuti oleh Irum Itjen Kemhan dengan melaksanakan pengawasan tindak lanjut ke lapangan dan selaku koordinator kegiatan bidang umum untuk selanjutnya memberikan tanggapan/saran apabila diperlukan dan memberitahukan surat pengaduan publik dimaksud kepada Ka Satker/Subsatker terkait.
- 6) Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran berupa pengaduan publik Tidak Berkadar Pengawasan Bidang Pengadaan ditindaklanjuti oleh Irada Itjen Kemhan dengan melaksanakan pengawasan tindak lanjut ke lapangan dan selaku koordinator kegiatan bidang pengadaan untuk selanjutnya memberikan tanggapan/saran apabila diperlukan dan memberitahukan surat pengaduan publik dimaksud kepada Ka Satker/Subsatker terkait melalui Irum selaku koordinator pelaksana.

7) Apabila...

- 7) Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran berupa pengaduan publik Tidak Berkadar Pengawasan Bidang Logistik ditindaklanjuti oleh Irlog Itjen Kemhan dengan melaksanakan pengawasan tindak lanjut ke lapangan dan selaku koordinator kegiatan bidang logistik untuk selanjutnya memberikan tanggapan/saran apabila diperlukan dan memberitahukan surat pengaduan publik dimaksud kepada Ka Satker/Subsatker terkait melalui Irum selaku koordinator pelaksana.
- 8) Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran berupa pengaduan publik Tidak Berkadar Pengawasan Bidang Keuangan ditindaklanjuti oleh Irku Itjen Kemhan dengan melaksanakan pengawasan tindak lanjut ke lapangan dan selaku koordinator kegiatan bidang keuangan untuk selanjutnya memberikan tanggapan/saran apabila diperlukan dan memberitahukan surat pengaduan publik dimaksud kepada Ka Satker/Subsatker terkait melalui Irum selaku koordinator pelaksana.

d. Pelaporan.

- 1) Koordinator kegiatan masing-masing bidang melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik kepada koordinator pelaksana.
- 2) Koordinator pelaksana melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik kepada Irjen selaku sentral pengendali.
- 3) Irjen selaku sentral pengendali melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik kepada Menteri Pertahanan selaku penanggung jawab.

9. Sanksi. Ka Satker/Subsatker yang menolak pemeriksaan oleh aparat Tim Pemeriksaan Pengaduan Publik yang berwenang dan/atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan publik sebagaimana mestinya dan/atau melindungi aparatur yang melanggar aturan dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi lain sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

10. Penyimpanan...

10. Penyimpanan dokumen. Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan publik bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen dihimpun di Bag Datin Setitjen Kemhan dan diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah Satker/Subsatker terlapor serta urutan waktu pengaduan dan penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
11. Dukungan anggaran. Anggaran untuk penanganan pengaduan publik dengan kategori Berkadar Pengawasan dan Tidak Berkadar Pengawasan didukung dari anggaran Itjen Kemhan.

BAB IV
PENUTUP

12. Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Pertahanan ini dibuat untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik melalui surat dan pengaduan secara langsung maupun *Website*.
13. Pada saat Peraturan Inspektur Jenderal ini mulai berlaku, maka Petunjuk Teknis Inspektur Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor: JUKNIS/003/VI/2013 tentang Penyelesaian Surat Pengaduan Masyarakat Melalui TP-5000 dan Non TP-5000 Di Lingkungan Kementerian Pertahanan RI dinyatakan tidak berlaku lagi.

INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERTAHANAN,

Cap/tertanda

ISMONO WIJAYANTO
MARSEKAL MADYA TNI