



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI  
INSPEKTORAT JENDERAL**

**PERATURAN INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERTAHANAN  
NOMOR 07 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN**

**DITETAPKAN DI JAKARTA  
PADA TANGGAL 13 APRIL 2021**

## DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I	Ketentuan Umum..... 2
BAB II	Objek dan Sasaran..... 5
BAB III	Tugas dan Tanggung Jawab..... 5
BAB IV	Ruang Lingkup Pengaduan Publik, Pengelompokan, dan Sarana Pengaduan..... 11
BAB V	Mekanisme Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Publik.. 13
BAB VI	Pemantauan dan Status Pengelolaan Pengaduan Publik..... 24
BAB VII	Kewajiban dan Larangan..... 25
BAB VIII	Perlindungan Hukum..... 26
BAB IX	Pendanaan..... 27
BAB XI	Ketentuan Penutup..... 27



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI  
INSPEKTORAT JENDERAL**

PERATURAN INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERTAHANAN  
NOMOR 07 TAHUN 2021

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERTAHANAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien diperlukan suatu pedoman dalam pelaksanaannya;
  - b. bahwa Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 22 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengaduan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Inspektur Jenderal tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan;

- Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran

- Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
  3. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 87);
  4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  5. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 314);
  6. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pelaporan dugaan Pelanggaran Tindak Pidana Korupsi melalui System Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing system*) di Lingkungan Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 61);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN INSPEKTUR JENDERAL KEMENTERIAN PERTAHANAN TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Inspektur Jenderal ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang

disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan publik atas pelayanan pegawai dan satuan kerja di lingkungan Kementerian Pertahanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. 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.
3. Pengelola Pengaduan adalah pejabat yang ditunjuk untuk menangani pengelolaan Pengaduan sesuai mekanisme dan tata cara pengelolaan Pengaduan.
4. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.
5. Satuan Kerja yang selanjutnya disebut Satker adalah unit satuan pengelola Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran yang ditetapkan oleh Menteri untuk melaksanakan satu atau beberapa kegiatan dari suatu program dalam rangka pelaksanaan anggaran belanja pada Kemhan.
6. Badan Hukum Kemhan adalah suatu organisasi atau perkumpulan yang dibuat dengan akta yang otentik dan dalam hukum diperlakukan sebagai orang yang mempunyai hak dan kewajiban atau disebut juga dengan subjek hukum yaitu PT ASABRI (Persero) dan Yayasan Pengembangan Potensi Sumber Daya Pertahanan.
7. Pengadu adalah individu, kelompok atau Badan Hukum yang menyampaikan Pengaduan secara langsung maupun secara tidak langsung kepada Kementerian Pertahanan.
8. Terlapor adalah Pegawai Kementerian Pertahanan yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
9. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan maupun akun di *Web* yang memfasilitasi setiap

bentuk Pengaduan.

10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola.
11. *Whistleblowing system* yang selanjutnya disingkat dengan *WBS* adalah sistem pelaporan yang menggunakan aplikasi berbasis *web* yang dapat dimanfaatkan oleh *Whistle Blower* untuk melaporkan dugaan pelanggaran.
12. Kementerian Pertahanan yang selanjutnya disebut Kemhan adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertahanan.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertahanan.
14. Inspektur Jenderal Kemhan yang selanjutnya disebut Irjen Kemhan adalah pejabat pengawasan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Menteri.

## Pasal 2

Peraturan Inspektur Jenderal ini disusun untuk dijadikan pedoman bagi setiap Kepala Satker dan Pimpinan Badan Hukum Kemhan agar dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien.

## Pasal 3

Pengelolaan Pengaduan Publik bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Kemhan.

## BAB II OBJEK DAN SASARAN

### Pasal 4

Objek Pengelolaan Pengaduan Publik:

- a. Satker di lingkungan Kemhan; dan
- b. Badan Hukum Kemhan yaitu:
  1. PT. ASABRI (Persero); dan
  2. Yayasan Pengembangan Potensi Sumber Daya Pertahanan.

### Pasal 5

Sasaran Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan:

- a. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. agar Pengaduan Publik dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- c. memberdayakan Pengaduan Publik sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan; dan
- d. agar penanganan Pengaduan Publik lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama.

## BAB III TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

### Pasal 6

- (1) Pelaksana Pengelola Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan sebagai berikut:
  - a. Menteri selaku Pembina Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan;
  - b. Inspektur Jenderal sebagai penanggungjawab;
  - c. Sekretaris Inspektorat Jenderal Kemhan sebagai pengendali;

- d. Inspektur III sebagai koordinator pelaksana dan koordinator bidang umum;
  - e. Inspektur I sebagai koordinator bidang pengadaan barang dan jasa;
  - f. Inspektur II sebagai koordinator bidang keuangan dan penganggaran;
  - g. Inspektur IV sebagai koordinator bidang Barang Milik Negara dan logistik;
  - h. Inspektur V sebagai koordinator kebijakan pertahanan yang menyangkut kepentingan publik;
  - i. Kepala Bagian Data dan Informasi Sekretaris Inspektorat Jenderal Kemhan sebagai Admin Pengelola; dan
  - j. Auditor Madya/Auditor Muda Inspektorat Jenderal Kemhan sebagai pelaksana kegiatan.
- (2) Pelaksana Pengelola Pengaduan Publik di lingkungan Satker Kemhan dilakukan oleh Kepala Satker dan dapat didelegasikan kepada pejabat struktural setingkat eselon II.
- (3) Pelaksana Pengelola Pengaduan Publik di lingkungan Badan Hukum Kemhan dilakukan oleh Pimpinan Badan Hukum tersebut.

#### Pasal 7

- (1) Menteri selaku Pembina Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan.
- (2) Tugas dan tanggungjawab Pelaksana Pengelola Pengaduan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) sebagai berikut:
- a. Irjen Kemhan bertugas dan bertanggungjawab:
    - 1. menerima dan meneruskan Pengaduan Publik kepada Inspektur III selaku koordinator pelaksana;



2. membuat surat perintah audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi;
  3. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Kemhan;
  4. melaporkan secara periodik kepada Menteri setiap 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan;
  5. melakukan evaluasi atas penyebab Pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan, sesuai materi Pengaduan; dan
  6. bertanggung Jawab kepada Menteri dalam pelaksanaan tugasnya.
- b. Sekretaris Inspektorat Jenderal Kemhan bertugas dan bertanggungjawab:
1. mengendalikan kegiatan Pengelolaan Pengaduan yang ada di lingkungan Kemhan;
  2. menyalurkan surat aduan atas rekomendasi dari pelaksana kepada Satker dan Badan Hukum Kemhan terkait Pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsinya;
  3. meneruskan disposisi Irjen Kemhan kepada para Inspektur terkait Pengaduan; dan
  4. bertanggung Jawab kepada Irjen Kemhan dalam pelaksanaan tugasnya.
- c. Inspektur III Inspektorat Jenderal Kemhan selaku koordinator pelaksana, melaksanakan proses penelaahan dan penanganan Pengaduan Publik yang meliputi:
1. menganalisa dan meneliti surat Pengaduan yang ditujukan kepada Kemhan baik yang dikirim secara langsung maupun tidak langsung (surat, aplikasi, datang langsung);
  2. menentukan kategori Pengaduan sesuai dengan kadar pengawasan dan tidak

- berkadar pengawasan;
3. memilah bidang Pengaduan untuk disalurkan kepada Kepala Satker, Pimpinan Badan Hukum Kemhan, Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan untuk ditindaklanjuti;
  4. memonitor/memantau proses tindak lanjut Pengaduan yang dilaksanakan oleh Kepala Satker, Pimpinan Badan Hukum dan Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan;
  5. mengadakan penelitian, analisis dan pemeriksaan terhadap laporan yang diberikan oleh Kepala Satker, Pimpinan Badan Hukum Kemhan dan Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan;
  6. menyarankan kepada Irjen Kemhan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi; dan
  7. bertanggungjawab kepada Irjen Kemhan dalam pelaksanaan tugasnya.
- d. Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan bertugas dan bertanggungjawab:
1. menerima dan mencatat Pengaduan yang dikirim koordinator pelaksana;
  2. meneliti kebenaran isi Pengaduan tersebut;
  3. mengambil langkah penyelesaian permasalahan sesuai dengan tugas dan fungsinya;
  4. berkoordinasi dengan Satker terkait Pengaduan bidangnya;
  5. melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan Publik Satker sesuai dengan bidang tugasnya;
  6. melaporkan hasil penyelesaian penanganan Pengaduan kepada Inspektur III selaku koordinator pelaksana; dan
  7. Inspektur V melaksanakan audit dengan

tujuan tertentu atau audit investigasi atas perintah Irjen untuk tindak lanjut Pengaduan Publik.

- e. Kepala Bagian Data dan Informasi Sekretariat Inspektorat Jenderal Kemhan selaku Admin Pengelola bertugas dan bertanggungjawab:
1. melakukan pengadministrasian Pengaduan Publik baik yang dikirim secara langsung maupun tidak langsung;
  2. menyiapkan formulir Pengaduan Publik;
  3. menghimpun seluruh dokumen hasil kegiatan Pengelolaan Pengaduan Publik dan diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah;
  4. menjaga kerahasiaan dokumen kegiatan Pengelolaan Pengaduan Publik;
  5. menyajikan hasil kegiatan Pengelolaan Pengaduan Publik sesuai permintaan;
  6. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Kemhan;
  7. mengelola *web* aplikasi Laporan <https://www.lapor.go.id/> dan aplikasi WBS <https://wbs.itjen.kemhan.go.id/>;
  8. menyampaikan jawaban Pengaduan yang telah ditindaklanjuti oleh Satker, Badan Hukum Kemhan kepada Pengadu/pelapor baik yang diadakan secara langsung maupun secara tidak langsung;
  9. melakukan *Input* Pengaduan secara langsung berupa surat Pengaduan atau tatap muka ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!; dan
  10. membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian Pengaduan berupa laporan statistik yang disampaikan kepada koordinator pelaksana untuk diteruskan kepada penanggungjawab.

- f. Auditor Madya/Auditor Muda bertugas dan bertanggungjawab:
1. melaksanakan proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, pemeriksaan terhadap kebenaran Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan berdasarkan surat perintah;
  2. mengkoordinasikan dengan Satker dan Badan Hukum Kemhan terkait tindak lanjut Pengaduan;
  3. menjaga kerahasiaan Pengadu maupun Terlapor selama proses Pengelolaan Pengaduan Publik; dan
  4. melaporkan hasil kegiatan Pengelolaan Pengaduan Publik kepada Inspektur Inspektorat Jenderal selaku koordinator bidang.

#### Pasal 8

Tugas dan tanggung jawab Kepala Satker sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) meliputi:

- a. membentuk organisasi Pengelolaan Pengaduan Publik di Satker;
- b. menerima dan mencatat surat Pengaduan yang dikirim oleh Irjen Kemhan;
- c. memverifikasi Pengaduan dari mulai identitas Pengadu, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
- d. menindaklanjuti Pengaduan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya;
- e. berkoordinasi dengan Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan terkait tindak lanjut Pengaduan Publik di Satkernya;
- f. melaporkan hasil penyelesaian kasus tersebut kepada Irjen Kemhan;
- g. menjaga kerahasiaan Pengadu maupun Terlapor selama proses Pengelolaan Pengaduan Publik; dan
- h. melaporkan secara berkala kepada Irjen Kemhan

terkait pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik di Satkernya.

#### Pasal 9

Tugas dan tanggung jawab Pimpinan Badan Hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3):

- a. membentuk organisasi Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungannya;
- b. menerima dan mencatat surat Pengaduan yang dikirim oleh Irjen Kemhan;
- c. memverifikasi Pengaduan dari mulai identitas Pengadu, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
- d. menindaklanjuti Pengaduan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya;
- e. berkoordinasi dengan Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan terkait tindak lanjut Pengaduan Publik di lingkungannya;
- f. melaporkan hasil penyelesaian kasus tersebut kepada Irjen Kemhan selaku penanggung jawab;
- g. menjaga kerahasiaan Pengadu maupun Terlapor selama proses Pengelolaan Pengaduan Publik; dan
- h. melaporkan secara berkala kepada Irjen Kemhan terkait pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungannya.

#### BAB IV

#### RUANG LINGKUP PENGADUAN PUBLIK, PENGELOMPOKAN, DAN SARANA PENGADUAN

#### Pasal 10

Ruang lingkup Pengaduan Publik meliputi:

- a. bidang keuangan;
- b. bidang pengadaan;
- c. bidang logistik;
- d. bidang umum; dan

- e. bidang kebijakan pertahanan yang menyangkut kepentingan publik.

#### Pasal 11

Pengaduan Publik dikelompokkan dalam:

- a. Pengaduan berkadar pengawasan; dan
- b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan.

#### Pasal 12

Pengaduan berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a merupakan Pengaduan Publik yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Pegawai Kemhan dan Pegawai di lingkungan Badan Hukum Kemhan, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan masyarakat.

#### Pasal 13

Pengaduan tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b merupakan 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.

#### Pasal 14

Sarana Pengaduan Publik dapat disampaikan:

- a. secara langsung dengan lisan; dan
- b. secara tidak langsung melalui:
  - 1. surat; dan
  - 2. *online*:
    - a) aplikasi SP4N-LAPOR!  
<https://www.lapor.go.id>; dan
    - b) *web* Kemhan aplikasi WBS untuk pegawai Kemhan <https://wbs.itjen.kemhan.go.id>.

BAB V  
MEKANISME KEGIATAN PENGELOLAAN  
PENGADUAN PUBLIK

Pasal 15

Mekanisme kegiatan Pengelolaan Pengaduan Publik dilaksanakan melalui tahap:

- a. pencatatan;
- b. penelaahan;
- c. penyaluran;
- d. tindak lanjut;
- e. pelaporan; dan
- f. pengarsipan.

Pasal 16

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a merupakan kegiatan atau proses pendokumentasian suatu aktifitas dalam bentuk tulisan yang dilakukan secara manual atau menggunakan sistem aplikasi komputer yang meliputi data Pengaduan, identitas Pengadu, identitas Terlapor dan substansi Pengaduan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Admin Pengelola Pengaduan Publik.

Pasal 17

Tahap pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Pengaduan Publik yang disampaikan secara langsung dilaksanakan dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Admin Pengelola menerima Pengadu di tempat penyelenggara yang sudah disiapkan dan menjamin kerahasiaan identitas Pengadu;
- b. Admin Pengelola mendengarkan aduan Pengadu, mencatat langsung substansi Pengaduan dan memberikan respon atau tanggapan secara langsung;
- c. apabila karena kondisi tertentu Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca maka Admin Pengelola

membantu Pengadu untuk mengisi formulir Pengaduan tersebut; dan

- d. Admin Pengelola mencatat setiap Pengaduan yang memuat:
  1. data Pengaduan, dicatat dalam agenda surat Pengaduan, meliputi:
    - a) nomor dan tanggal agenda;
    - b) tanggal Pengaduan; dan
    - c) ruang lingkup Pengaduan;
  2. identitas Pengadu meliputi:
    - a) nama;
    - b) jenis kelamin;
    - c) usia;
    - d) alamat;
    - e) kabupaten/kota;
    - f) provinsi;
    - g) pekerjaan;
    - h) kategori pelapor perorangan atau kelompok;
    - i) melampirkan kopi kartu tanda penduduk dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
    - j) lokasi kasus;
      - 1) kabupaten/kota;
      - 2) provinsi; dan
      - 3) negara.
    - k) alamat email/nomor telepon;
    - l) identitas Terlapor meliputi:
      - 1) nama;
      - 2) NRP/NIP;
      - 3) jabatan;
      - 4) alamat; dan
      - 5) asal unit kerja;

#### Pasal 18

Tahap pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a, Pengaduan Publik yang disampaikan secara tidak langsung dilaksanakan dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Admin Pengelola Pengaduan mencatat paling sedikit:



1. data Pengaduan, meliputi:
  - a) nomor dan tanggal agenda;
  - b) tanggal Pengaduan diterima; dan
  - c) ruang lingkup Pengaduan.
2. identitas Pengadu:
  - a) nama;
  - b) jenis kelamin;
  - c) usia;
  - d) pekerjaan;
  - e) alamat;
  - f) pekerjaan;
  - g) kabupaten/kota;
  - h) provinsi;
  - i) kategori pelapor perorangan atau kelompok;
  - j) melampirkan kopi kartu tanda penduduk dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
  - k) lokasi kasus:
    - 1) kabupaten/kota;
    - 2) provinsi; dan
    - 3) negara.
  - l) alamat email/nomor telepon;
  - m) identitas Terlapor, meliputi:
    - 1) nama;
    - 2) NIP/NRP;
    - 3) jabatan;
    - 4) alamat; dan
    - 5) asal unit kerja.
- b. apabila Pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Pengelola meminta kelengkapan data kepada Pengadu;
- c. apabila dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data maka pengaduannya akan diarsipkan; dan
- d. Pengaduan melalui aplikasi WBS, identitas Pengadu sesuai aplikasi yang tersedia.

#### Pasal 19

- (1) Pengaduan yang diterima baik secara langsung

maupun tidak langsung oleh Kepala Satker dan Pimpinan Badan Hukum Kemhan dicatat sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian oleh Satker yang bersangkutan.

- (2) Jika Pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau *anonym* dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi maka Pengaduan dapat diabaikan kecuali Pengaduan melalui WBS.
- (3) Pengaduan yang sudah dicatat oleh Admin Pengelola selanjutnya dilaporkan kepada Irjen Kemhan melalui Sekretaris Inspektorat Jenderal untuk didisposisi dan ditindaklanjuti.
- (4) Waktu pencatatan dilakukan selama 3 (tiga) hari kerja sejak diterima Pengaduan.

#### Pasal 20

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b merupakan kegiatan atau proses penelitian terhadap dokumen dan/atau informasi Pengaduan untuk menentukan kadar Pengaduan.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Inspektur III.

#### Pasal 21

- (1) Pada tahap penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah.
- (2) Pengelompokkan Pengaduan berdasarkan kode jenis masalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  01. Bidang Pengadaan:
    - 01.01 Pemalsuan dan pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah;
    - 01.02 Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/jasa;
    - 01.03 Penyimpangan pengelolaan proyek;

- 01.04 Penyimpangan pelelangan;
  - 01.05 Penyimpangan pajak, pemerasan dan komisi;
  - 01.06 Penyuaipan/gratifikasi kepada pejabat/petugas untuk memperoleh, melakukan dan/atau tidak melakukan sesuatu;
  - 01.07 Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku; dan
  - 01.08 lain-lain.
02. Bidang Keuangan:
- 02.01 Penggelapan atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara;
  - 02.02 Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke kas negara;
  - 02.03 Penyimpangan pengelolaan koperasi/yayasan dan/atau penyalahgunaan anggaran dana/aset koperasi/yayasan;
  - 02.04 Penyimpangan anggaran, dana Penerimaan Negara Bukan Pajak, dana Badan Usaha Milik Negara, dana yayasan, dana bantuan, dana swadaya masyarakat dan kredit Bank; dan
  - 02.05 lain-lain.
03. Bidang Umum:
- 03.01 Penyalahgunaan wewenang;
  - 03.02 Pelayanan masyarakat;
  - 03.03 Kepegawaian/ketenaga kerjaan;
  - 03.04 Hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia;
  - 03.05 Pelayanan publik;
  - 03.06 Pungutan yang berkaitan dengan kepegawaian yang dapat berbentuk suap untuk keperluan pengangkatan, kenaikan

- pangkat, kenaikan jabatan; dan
- 03.07 lain-lain.
04. Bidang Logistik:
- 04.01 Pemanfaatan aset Barang Milik Negara;
- 04.02 Pemeliharaan perbekalan Barang Milik Negara;
- 04.03 Administrasi/inventaris Barang Milik Negara;
- 04.04 *Ruilslag* dan hibah;
- 04.05 Bahan Bakar Minyak dan Pelumas dan Listrik, Telepon, Gas, dan Air;
- 04.06 Penghapusan Barang Milik Negara;
- 04.07 Penyitaan dan hasil penjualan Barang Milik Negara tidak disetor; dan
- 04.08 lain-lain.
05. Bidang Kebijakan Pertahanan yang Menyangkut Kepentingan Publik:
- 05.01 Tata laksana pemerintahan/birokrasi;
- 05.02 Pembentukan peraturan yang bersentuhan dengan publik; dan
- 05.03 lain-lain.

#### Pasal 22

- (1) Tahap penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilaksanakan dengan kegiatan sebagai berikut:
- a. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan Pengaduan;
  - b. menghubungkan materi Pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - c. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - d. menentukan apakah Pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
  - e. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.

- (2) Waktu yang disiapkan untuk melakukan penelaahan selama 3 (tiga) hari kerja sejak surat diterima Inspektur III selaku koordinator pelaksana.

#### Pasal 23

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c merupakan 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.
- (2) Penyaluran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Inspektorat III berdasarkan hasil penelaahan.

#### Pasal 24

- (1) Pada tahap penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Inspektur III menyarankan kepada Irjen Kemhan untuk menyalurkan Pengaduan tersebut melalui Sekretaris Inspektorat Jenderal Kemhan kepada Kepala Satker, Pimpinan Badan Hukum Kemhan, atau Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan sesuai hasil penelaahan.
- (2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Pengaduan Publik berkadar pengawasan yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut disalurkan kepada Inspektur III untuk melaksanakan pengawasan tindak lanjut ke lapangan;
  - b. Pengaduan yang berkadar pengawasan namun tidak memerlukan pemeriksaan oleh Inspektur III dan Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disalurkan kepada Kepala Satker, pimpinan Badan Hukum yang bersangkutan dan Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan terkait tugas dan

fungsi bidangnya masing-masing untuk ditindaklanjuti;

- c. Pengaduan Publik yang substansinya tidak logis tidak disalurkan cukup dicatat sebagai arsip; dan
- d. Pengaduan Publik yang secara substansial bukan kewenangan Kemhan, disarankan kepada Pengadu untuk disalurkan ke tempat lain sesuai kewenangannya.

#### Pasal 25

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d merupakan suatu kegiatan lanjutan yang dilakukan oleh Kepala Satker yang berwenang atas rekomendasi atau saran Pengelola Pengaduan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadakan oleh masyarakat/pegawai Kemhan.
- (2) Tahap tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penyelesaian Pengaduan Publik yang berkadar pengawasan maupun Pengaduan Publik tidak berkadar pengawasan.
- (3) Penyelesaian Pengaduan Publik pada tahap tindak lanjut meliputi proses:
  - a. konfirmasi;
  - b. klarifikasi;
  - c. penelitian; dan
  - d. pemeriksaan.

#### Pasal 26

- (1) Konfirmasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) huruf a merupakan proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan Terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional.
- (2) Proses kegiatan konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. mengidentifikasi Terlapor;

- b. melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi Terlapor;
- c. mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
- d. mengumpulkan bukti awal sebagai bahan pendukung; dan
- e. kesimpulan mengenai perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

#### Pasal 27

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) huruf b merupakan proses penjernihan kegiatan berupa pemberian penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan Satker.
- (2) Proses kegiatan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan dimaksud;
  - b. perumusan kondisi nyata yang terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. penjelasan yang dilakukan melalui surat dinas, surat kabar, atau media massa lainnya.

#### Pasal 28

- (1) Penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) huruf c merupakan proses untuk meneliti dokumen terkait Pengaduan Publik agar Pengaduan dapat ditangani dengan tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Proses kegiatan penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. mengumpulkan dan mempelajari dokumen yang diperlukan; dan
- b. menyajikan dokumen hasil penelitian.

#### Pasal 29

- (1) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) huruf d merupakan proses pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang relevan, kompeten, cukup, materiil dan berguna, yang dilakukan dengan mengacu kepada sistem, prosedur dan mekanisme sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Satker Kemhan.
- (2) Proses pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup kegiatan sebagai berikut:
  - a. menyusun/menentukan tim pemeriksa yang berkompeten;
  - b. menyusun program kerja pemeriksaan;
  - c. menentukan metode pemeriksaan;
  - d. menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
  - e. menentukan pejabat yang perlu diminta keterangan; dan
  - f. merumuskan hasil pemeriksaan.

#### Pasal 30

- (1) Tindak lanjut terhadap Pengaduan Publik berkadar pengawasan yang berindikasi terjadinya penyimpangan dan telah ditindaklanjuti oleh Inspektur III, disarankan kepada Irjen Kemhan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi.
- (2) Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tindak lanjut Pengaduan Publik berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Pengaduan diterima oleh Satker atau Badan Hukum Kemhan.



- (3) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja.

#### Pasal 31

- (1) Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tindak lanjut Pengaduan Publik tidak berkadar pengawasan dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak Pengaduan diterima oleh Satker dan Badan Hukum Kemhan.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja.

#### Pasal 32

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf e merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan hasil dari penanganan Pengaduan di Satker atau Badan Hukum Kemhan.
- (2) Tahap Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan hasil dari tindak lanjut Pengaduan Publik yang disusun dalam bentuk laporan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuat secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan saran tindak lanjut.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan hasil tindak lanjut dari Satker atau Badan Hukum Kemhan yang dilaporkan kepada Irjen Kemhan.
- (5) Admin Pengelola Pengaduan membuat pelaporan kinerja penyelesaian Pengaduan paling sedikit meliputi jumlah laporan masuk, jumlah laporan belum direspon, dan jumlah laporan belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian Pengaduan secara berkala.
- (6) Irjen melaporkan Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan kepada Menteri secara periodik setiap 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

Pasal 33

Tahap Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf f merupakan penataan dokumen laporan tindak lanjut Pengaduan yang disimpan oleh Admin Pengelola Pengaduan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur pengarsipan.

Pasal 34

Admin Pengelola Pengaduan menyampaikan informasi mengenai tindak lanjut Pengaduan kepada Pengadu melalui *online* yang disiapkan atau melalui surat.

BAB VI

PEMANTAUAN DAN STATUS PENGELOLAAN  
PENGADUAN PUBLIK

Pasal 35

- (1) Pemantauan terhadap Pengelolaan Pengaduan Publik dilakukan untuk mengefektifkan tindak lanjut atas penyelesaian Pengaduan Publik.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sebagai berikut:
  - a. secara langsung melalui:
    1. pemuakhiran data;
    2. rapat koordinasi teknis; dan
    3. monitoring ke Satker yang menangani.
  - b. secara tidak langsung melalui:
    1. komunikasi elektronik; dan/atau
    2. surat-menyurat.
  - c. pemantauan awal terhadap Pengaduan Publik oleh Satker sesuai dengan bidang dan kewenangannya dilaksanakan sebagai berikut:
    1. mengkomunikasikan Pengaduan yang diterima di lingkungan Satker dengan Inspektur Inspektorat Jenderal terkait bidang tugasnya;
    2. memberikan informasi kepada Inspektur

Inspektorat Jenderal Kemhan dan Admin Pengelola Pengaduan Publik mengenai langkah-langkah untuk mempercepat penyelesaian; dan

3. mengevaluasi pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan di Satkernya atau Badan Hukum Kemhan.
- d. pemantauan Pengelolaan Pengaduan Publik lebih lanjut dilakukan oleh Irjen Kemhan berkoordinasi dengan Kepala Satker.

#### Pasal 36

Status Pengelolaan Pengaduan Publik terdiri atas:

- a. status dalam proses yaitu apabila permasalahan yang diadukan dalam proses penanganan baik oleh Satker atau oleh Inspektur Inspektorat Jenderal Kemhan; dan
- b. status selesai yaitu apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani dan dibuktikan dengan laporan hasil Pengelolaan Pengaduan Publik oleh Satker atau Badan Hukum Kemhan.

### BAB VII

#### KEWAJIBAN DAN LARANGAN

#### Pasal 37

Pengelola Pengaduan Publik berkewajiban:

- a. menyampaikan seluruh Pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. meminta data pendukung kepada Pengadu apabila dibutuhkan;
- c. menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan; dan
- d. dalam menjalankan tugas, semua jajaran Pengelola Pengaduan menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pengadu, substansi Pengaduan, dan

dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

#### Pasal 38

Pengelola Pengaduan Publik dilarang:

- a. menghentikan proses Pengaduan;
- b. menyebarluaskan identitas Pengadu;
- c. menyebarluaskan informasi dan dokumen; dan
- d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian Pengaduan.

### BAB VIII

#### PERLINDUNGAN HUKUM

#### Pasal 39

- (1) Perlindungan Hukum bagi Pengadu:
  - a. selama proses penyelesaian Pengaduan Publik, Pengadu diberikan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada Pengadu.
- (2) Perlindungan hukum bagi Terlapor:
  - a. selama proses penyelesaian Pengaduan Publik, Terlapor diberikan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran maka Satker atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik Terlapor.

BAB IX  
PENDANAAN

Pasal 40

- (1) Dukungan anggaran dalam Pengelolaan Pengaduan Publik diajukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang meliputi:
  - a. anggaran untuk penanganan Pengaduan Publik di lingkungan Kemhan didukung dari anggaran Inspektorat Jenderal Kemhan;
  - b. anggaran untuk penanganan Pengaduan Publik di lingkungan Satker didukung dari anggaran Satker; dan
  - c. anggaran untuk penanganan Pengaduan Publik di lingkungan Badan Hukum Kemhan didukung dari anggaran Badan Hukum Kemhan.
- (2) Anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

Pada saat Peraturan Inspektur Jenderal ini mulai berlaku, Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Pertahanan Nomor 22 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik di Lingkungan Kementerian Pertahanan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 42

Peraturan Inspektur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 13 - 4 - 2021

INSPEKTUR JENDERAL

KEMENTERIAN PERTAHANAN,



IDA BAGUS PURWALAKSANA, S.I.P., M.M

LETNAN JENDERAL TNI