



**PEDOMAN SISTEM
PELAPORAN PELANGGARAN
(WHISTLEBLOWING SYSTEM)**



PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN (WHISTLEBLOWING SYSTEM) PERUMDA AIR MINUM JAYA





PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN DIREKSI PAM JAYA DAERAH AIR MINUM
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR : 186 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN
(*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

- Menimbang :
- a. Bahwa salah satu infrastruktur pendukung penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) serta sebagai tindak lanjut pemenuhan persyaratan ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) serta PAM JAYA maka dipandang perlu disusun Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*);
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Direksi tentang Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*).
- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;
 2. Peraturan Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 1992 tentang perusahaan Daerah Air Minum Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (PAM JAYA);
 3. Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
 4. Keputusan Gubenur Provinsi DKI Jakarta Nomor 96 Tahun 2004 tentang Penerapan Praktik *Good Corporate Governance* (GCG) pada Badan Usaha Milik

Daerah Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;

5. Pedoman Sistem Pengaduan dan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) Komite Nasional Kebijakan Governance, 2008;
6. Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 71 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Satuan Pengawas Intern, Staf Ahli Tetap, Divisi dan Unit Kerja Pada Perusahaan Daerah Air Minum Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKSI TENTANG PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

KESATU : Menetapkan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini yang merupakan kesatuan yang tidak terpisahkan.

KEDUA : Memerintahkan kepada seluruh insan PAM JAYA bila mengetahui/menemukan tindakan pelanggaran atau suatu perbuatan yang diduga melanggar hukum, atau yang merugikan perusahaan, untuk melaporkan dan perusahaan menindaklanjuti tindakan tersebut dengan mengacu pada Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) ini;

KETIGA : Apabila dalam Keputusan ini ternyata terdapat kekeliruan dikemudian hari, akan disempurnakan dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Desember 2021

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
PROVINSI DAERAH KESATU
DIREKTUR UTAMA,



Tembusan:

1. Para Direktur
2. Ka. Satuan Pengawas Intern
3. Para Senior Manajer

DAFTAR ISI

Keputusan Direksi	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN	2
A. Pengertian	2
B. Maksud, Tujuan, dan Manfaat WBS	2
C. Prinsip Dasar WBS.....	2
D. Ruang Lingkup WBS.....	3
E. Sosialisasi WBS.....	4
F. Kewenangan Penanganan Laporan.....	4
G. Alur Proses Sistem Pelaporan Pelanggaran.....	4
BAB III PENGELOLAAN WBS	5
A. Sarana/Media Pelaporan.....	5
B. Pihak yang Mengelola Pengaduan	5
C. Prosedur Pengelolaan	6
BAB IV PERLINDUNGAN, PENGHARGAAN DAN SANKSI.....	7

BAB I PENDAHULUAN

Sejalan dengan komitmen perusahaan untuk menerapkan praktik-praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*), *Pengendalian internal dan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP)* maka setiap perbuatan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, nilai-nilai etika, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku adalah perbuatan yang dilarang bagi seluruh insan PAM JAYA. Selain itu setiap penanganan pengaduan pelanggaran yang terjadi di perusahaan harus dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik agar kredibilitas dan reputasi perusahaan akan meningkat di masyarakat.

Oleh karena itu, Perusahaan menyediakan sistem pengaduan pelaporan (*Whistleblowing System*) terhadap segala Tindakan dan perbuatan yang melanggar praktik-praktik tata Kelola perusahaan yang baik (GCG) serta dalam rangka memberikan kesempatan terhadap segenap Insan PAM JAYA, stakeholder maupun pihak eksternal untuk menyampaikan laporan mengenai penyimpangan atau pelanggaran terhadap peraturan yang ada, berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan serta dengan niat baik untuk kepentingan Perusahaan.

Whistleblowing System (WBS) akan dikelola secara profesional dan mandiri, sehingga dapat memberikan jaminan penanganan segala tindakan pelanggaran dapat diselesaikan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu diharapkan dapat mencegah dan mendeteksi potensi terjadinya pelanggaran atau penyimpangan di Perusahaan.

Untuk itu perlu dirumuskan sebuah kebijakan, sistem dan prosedur terhadap penanganan pelaporan pengaduan (WBS) PAM JAYA di dalam pedoman WBS ini.

Pedoman *WBS* ini akan disosialisasikan kepada seluruh Insan PAM JAYA, dan secara berkala akan dievaluasi dan direview secara berkala untuk penyempurnaan penanganan pengaduan dan pelaporan serta upaya perbaikan berkelanjutan sesuai dengan perkembangan bisnis Perusahaan.

BAB II

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

A. Pengertian

Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System/WBS*) adalah sistem yang mengelola pengaduan/penyungkapan mengenai tindakan /perilaku melawan hukum, perbuatan tidak etis/tidak semestinya secara rahasia, anonim dan mandiri yang digunakan untuk mengoptimalkan peran serta Insan PAM JAYA dan pihak lainnya dalam mengungkapkan pelanggaran yang terjadi di lingkungan Perusahaan. Sebagai bagian dari komitmen Perusahaan untuk terus menyempurnakan implementasi GCG, pelanggaran terhadap implementasi GCG dan *Code of Conduct* harus dihindari oleh segenap Insan PAM JAYA. Terkait dengan hal tersebut, Perusahaan telah memiliki *WBS* sebagai media penyampaian Pelaporan pelanggaran terhadap implementasi GCG dan *Code of Conduct* Perusahaan. Setiap laporan yang masuk akan dipelajari, diklasifikasikan dan ditindaklanjuti melalui penyelidikan mendalam berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh. Keputusan terhadap terbukti/tidaknya Pelaporan tersebut akan dibuat dan diambil berdasarkan pertimbangan akibat tindakan, derajat kesengajaan dan motif tindakan. Sanksi yang dijatuhkan dapat berupa teguran, surat peringatan, hingga pemutusan hubungan kerja (PHK) atau penyelesaian melalui jalur hukum. Perusahaan dengan tegas tidak memberikan tolerir atas segala perbuatan pelanggaran terkait dengan integritas Perusahaan.

B. Maksud, Tujuan, dan Manfaat WBS

Maksud, Tujuan, dan Manfaat penerapan *WBS* di Perusahaan adalah:

- 1) Tersedianya saluran penyampaian informasi penting dan kritis bagi Perusahaan sehingga cepat ditangani secara profesional.
- 2) Tersedianya mekanisme deteksi dini (*early warning system*).
- 3) Tersedianya kesempatan untuk menangani masalah pelanggaran secara internal terlebih dahulu, sebelum meluas menjadi masalah pelanggaran yang bersifat publik.
- 4) Agar termonitor dan terdokumentasi dengan baik oleh perusahaan segala usaha pelaporan dan pengaduan yang dilaporkan ke perusahaan.
- 5) Timbulnya keengganan untuk melakukan pelanggaran (pengawasan oleh semua pihak).

C. Prinsip Dasar WBS

Penyampaian Pengaduan oleh Pelapor harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pelapor wajib memberikan indikasi awal yang dapat dipertanggungjawabkan, meliputi:
 - a. Pelanggaran yang diadukan, meliputi jumlah kerugian (apabila dapat ditentukan).
 - b. 1 (satu) Pengaduan sebaiknya hanya untuk 1 (satu) pelanggaran agar penanganannya dapat lebih fokus.
 - c. Pihak yang terlibat yaitu siapa yang seharusnya bertanggungjawab atas pelanggaran tersebut, termasuk saksi-saksi dan pihak yang diuntungkan atau dirugikan atas pelanggaran tersebut.
 - d. Lokasi terjadinya pelanggaran, yaitu meliputi nama, tempat, atau fungsi terjadinya pelanggaran tersebut.
 - e. Waktu pelanggaran, yaitu periode pelanggaran baik berupa hari, minggu, bulan, tahun atau tanggal tertentu pada saat pelanggaran tersebut terjadi.
 - f. Bagaimana terjadinya pelanggaran tersebut dan apakah terdapat bukti-bukti pendukung telah terjadinya pelanggaran.
 - g. Apakah pelanggaran tersebut pernah dilaporkan kepada pihak lain.
 - h. Apakah pelanggaran tersebut pernah terjadi sebelumnya.
- 2) Pelaporan dapat dilakukan secara anonim ataupun membuka identitasnya oleh Pelapor.
- 3) Untuk mempercepat dan mempermudah proses tindak lanjut Pengaduan, maka Pelapor dianjurkan memberikan informasi mengenai data diri, yang sekurang-kurangnya memuat alamat atau nomor telepon atau handphone atau email yang dapat dihubungi.

D. Ruang Lingkup WBS

Ruang Lingkup Pelaporan Pelanggaran yang akan ditindak lanjuti oleh WBS adalah tindakan yang dapat merugikan Perusahaan, yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Penyimpangan dari peraturan dan perundangan yang berlaku
- 2) Penyalahgunaan jabatan untuk kepentingan lain diluar Perusahaan
- 3) Penyipuan
- 4) Pemerasan
- 5) Perbuatan curang
- 6) Benturan Kepentingan
- 7) Gratifikasi
- 8) Pemaksaan yang berujung pada penyimpangan
- 9) Negosiasi kecurangan
- 10) Pencurian
- 11) Pelanggaran terhadap kode etik Perusahaan

E. Sosialisasi WBS

Sosialisasi WBS di internal Perusahaan dilaksanakan dengan menggunakan berbagai media resmi perusahaan yang ditujukan kepada insan PAM JAYA dan melalui *website* Perusahaan.

F. Kewenangan Penanganan Laporan

- 1) Pengaduan pelanggaran yang berkaitan dan atau dilakukan oleh Tim WBS akan ditindaklanjuti oleh Direktur Utama.
- 2) Pengaduan pelanggaran yang berkaitan dan atau dilakukan oleh Direksi akan ditindaklanjuti oleh Ketua Badan Pengawas.
- 3) Pengaduan pelanggaran yang berkaitan dan atau dilakukan oleh Badan Pengawas akan ditindaklanjuti oleh Direktur Utama.

G. Alur Proses Sistem Pelaporan Pelanggaran

Jika dokumen dan bukti-bukti yang disampaikan lengkap, Tim WBS akan melakukan pemilahan data dan memutuskan apakah kasus tersebut dapat dilanjutkan ke tingkat investigasi internal yang dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern (SPI). Jika keputusannya adalah cukup bukti, maka laporan tersebut akan ditingkatkan statusnya ke tahap investigasi. Laporan yang tidak terbukti akan diarsipkan. Namun apabila terbukti, SPI akan melaporkan hasil temuannya tersebut kepada Direktur Utama.

Laporan yang berkaitan dengan jajaran manajemen di bawah Direksi disampaikan SPI dalam bentuk surat dan ditujukan kepada Direktur Utama, sedangkan laporan-laporan yang berkaitan dengan Direksi/Badan Pengawas akan disampaikan kepada KPM melalui Kepala BP BUMD Provinsi DKI Jakarta oleh Direksi/Badan Pengawas yang menindaklanjuti penanganan laporan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada huruf F angka 2) dan 3) di atas.

Adapun alur penanganan pelaporan/Standard Operational Prosedur (SOP) dari sistem WBS ini akan diatur melalui keputusan Direksi tersendiri.

BAB III

PENGELOLAAN WBS

A. Sarana/Media Pelaporan

Pelapor menyampaikan pengaduan indikasi pelanggaran melalui saluran/media resmi Perusahaan yang khusus diperuntukkan bagi WBS yaitu :

Telepon	: 5704250
Website	: www.pamjaya.co.id
Alamat email	: pengaduanwbs@pamjaya.co.id
Alamat surat	: Kantor Pusat PAM JAYA Jl. Penjernihan 2 Pejompongan Jakarta Pusat 10210

B. Pihak yang Mengelola Pengaduan

Perusahaan akan menetapkan TIM/Unit yang mengelola penerapan WBS meliputi penerimaan, verifikasi dan penelaahan Pelaporan Dugaan Penyimpangan, pengelolaan aplikasi dan data base serta menyusun Laporan WBS. Adapun struktur dan formatur personil dari Tim/Unit WBS akan diatur lebih lanjut dalam Keputusan Direksi.

Unsur Pengelola sistem WBS PAM JAYA secara umum ada 3 (tiga) fungsi utama yaitu:

- 1) Fungsi Penerima dan Verifikasi pelaporan WBS, yaitu yang menerima dan memverifikasi informasi Pelaporan Dugaan Penyimpangan, termasuk juga pengelolaan data base, aplikasi, data entry Pelaporan Dugaan Penyimpangan dari berbagai media saluran resmi perusahaan.
- 2) Fungsi Penelaah Laporan WBS, yaitu yang melakukan proses penelaahan Pelaporan Dugaan Penyimpangan dengan pemilahan:
 - a. Pelaporan yang tidak memenuhi persyaratan (pelaporan sampah).
 - b. Pelaporan yang bermanfaat bagi Perusahaan akan tetapi tidak termasuk dalam kategori Pelaporan WBS.
 - c. Pelaporan Dugaan Penyimpangan yang memenuhi persyaratan dalam kategori pelaporan yang layak untuk ditindaklanjuti.
- 3) Fungsi Analisa WBS yaitu yang melakukan analisis pelaporan dugaan penyimpangan untuk diproses lebih lanjut meliputi:
 - a. Klasifikasi Pelaporan
 - b. Kecukupan bukti/indikasi awal
 - c. Analisis perkiraan dampak risiko
 - d. Evaluasi prioritas
 - e. Penyusunan Laporan WBS

C. Prosedur Pengelolaan

- 1) Penerima dan Verifikator menerima dan memverifikasi laporan pengaduan pelanggaran yang diterima, apakah terdapat indikasi awal atau sesuai dengan kriteria laporan WBS, dan dapat ditindaklanjuti? Bila Iya laporan pengaduan diteruskan ke Tim Penelaah laporan WBS, bila Tidak maka dilakukan pengarsipan laporan dan proses WBS selesai.
- 2) Penelaah WBS menerima laporan dari Penerima dan Verifikator kemudian melakukan penelaahan awal terhadap laporan pengaduan. Hasil penelaahan awal tersebut akan dilaporkan kepada Direktur Utama jika terlapor adalah pegawai atau manajemen di bawah Direksi atau dilaporkan kepada Badan Pengawas jika pihak terlapor adalah Direksi.
- 3) Dari laporan Tim WBS, Direktur Utama menetapkan rekomendasi apakah akan dilakukan investigasi lanjutan oleh SPI, serta melaporkan hasil keputusan tersebut kepada Direktur Utama yang ditembuskan kepada Ketua Badan Pengawas.
- 4) SPI melakukan investigasi lanjutan terhadap pengaduan dan melaporkan hasilnya kepada Direksi.
- 5) Dari laporan investigasi oleh SPI, Direktur Utama menetapkan rekomendasi tindakan selanjutnya. Bila tidak terbukti atau selesai, maka laporan pengaduan akan ditutup. Apabila pengaduan tersebut terbukti atau memerlukan tidak lanjut, maka akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, atau diteruskan kepada Pihak Kepolisian untuk diproses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- 6) Seluruh proses investigasi atas pengaduan wajib dibuatkan Berita Acara/Dokumentasinya.
- 7) Prosedur pengelolaan atas pengaduan melalui WBS dilaksanakan sesuai sebagaimana mestinya.
- 8) Seluruh proses WBS harus terdokumentasi dengan baik dan *reliable* (dapat dipertanggungjawabkan).

BAB IV

PERLINDUNGAN PENGHARGAAN DAN SANKSI

A. Perlindungan Pelapor dan Terlapor

- 1) Identitas Pelapor dijamin kerahasiaannya oleh Perusahaan.
- 2) Perusahaan menjamin perlindungan terhadap Pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun selama pelapor menjaga kerahasiaan pelanggaran yang diadukan kepada pihak manapun.
- 3) Perlindungan terhadap Pelapor juga berlaku bagi para pihak yang melaksanakan Investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi terkait dengan Pengaduan tersebut.
- 4) Perusahaan juga memberikan jaminan kerahasiaan identitas terlapor sampai berubah status diperiksa, apabila terlapor tidak terbukti melakukan pelanggaran sebagaimana dilaporkan oleh pelapor, perusahaan memberikan jaminan atas nama baik terlapor.

B. Penghargaan Terhadap Pelapor

Penghargaan bagi Pelapor yang memberikan Pelaporan dan terbukti dapat mencegah dan atau mengurangi terjadinya penyimpangan yang merugikan Perusahaan dapat diberikan penghargaan. Ketentuan mengenai kriteria, bentuk dan besaran penghargaan yang diberikan akan diatur lebih lanjut dalam Keputusan Direksi.

C. Sanksi Atas Pelaporan

Dalam hal Pelaporan yang disampaikan terbukti dalam hasil investigasi yang dilakukan oleh perusahaan tidak didasari dengan itikad baik, tidak memiliki dasar, mengandung unsur bukti palsu, fitnah, pencemaran nama baik, maka Pelapor dapat dikenakan sanksi atau dituntut secara hukum sesuai ketentuan yang berlaku.



DIREKTUR UTAMA,
P. BAMBANG HERNOWO