

Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang atau Pelanggaran oleh Badan Publik

1. Prosedur Pengaduan

- a. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan, atau pelanggaran perilaku Aparatur Sipil Negara maupun badan publik dengan cara:
 - 1) Melalui Portal Online: Akses laman <https://www.lapor.go.id>, registrasi atau login (dapat juga memilih opsi pengaduan anonim bila tersedia).
 - 2) Datang Langsung: Menyampaikan laporan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Timur melalui meja layanan pengaduan.
- b. Isi Laporan Pengaduan
Laporan pengaduan memuat sekurang-kurangnya informasi sebagai berikut:
 - Identitas aparat atau pihak yang dilaporkan, termasuk jabatan atau unit kerjanya.
 - Uraian perbuatan atau tindakan yang dilaporkan.
 - Bukti atau keterangan pendukung (dapat berupa dokumen, foto, atau data kontak pihak lain yang mengetahui peristiwa tersebut).
- c. Jenis Perbuatan yang Dapat Dilaporkan
 - 1) Pelanggaran terhadap kode etik dan/atau pedoman perilaku Aparatur Sipil Negara.
 - 2) Penyalahgunaan wewenang atau jabatan.
 - 3) Pelanggaran sumpah jabatan.
 - 4) Pelanggaran terhadap peraturan disiplin Pegawai Negeri Sipil.
 - 5) Perbuatan tercela (amoral, asusila, atau tidak layak secara sosial).
 - 6) Pelanggaran hukum, baik disengaja maupun karena kelalaian.
 - 7) Maladministrasi (kesalahan atau kelalaian administratif).
 - 8) Pelayanan publik yang tidak memuaskan dan merugikan masyarakat.

2. Langkah-langkah Prosedur Pengaduan

1. Akses portal LAPOR! ([lapor.go.id](https://www.lapor.go.id)) atau datang ke meja layanan.
2. Registrasi/Login, atau pilih opsi pengaduan anonim.
3. Isi formulir pengaduan lengkap dengan bukti pendukung.
4. Unggah bukti pendukung (maksimal sesuai ketentuan portal).
5. Kirim pengaduan dan simpan nomor registrasi/tiket.

6. Verifikasi Awal: Tim SP4N/LAPOR! atau petugas PPID melakukan verifikasi administratif.
7. Distribusi ke Instansi Terkait: Pengaduan diteruskan kepada instansi berwenang.
8. Tanggapan Instansi: Instansi memberikan klarifikasi dan tindak lanjut.
9. Pemantauan: Pelapor dapat memantau status pengaduan (terdaftar → diverifikasi → diproses → selesai).
10. Banding/Eskalasi: Jika tidak puas, pelapor dapat menempuh jalur lain seperti Ombudsman, APH, atau KPK.

3. Estimasi Waktu Penanganan

- Konfirmasi penerimaan: segera setelah pengaduan terekam.
- Verifikasi administratif: ± 3 hari kerja.
- Tindak lanjut substantif: umumnya dalam 5 hari kerja setelah verifikasi.
- Pelapor dapat menanggapi balasan instansi dalam waktu 10 hari.
- Waktu penyelesaian akhir tergantung pada kompleksitas kasus dan bukti pendukung.

4. Kerahasiaan Identitas

Dalam proses penanganan laporan pengaduan, baik pelapor maupun terlapor berhak:

- Mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitas.
- Memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan.
- Mendapatkan perlakuan yang sama selama pemeriksaan.

5. Penanganan dan Tindak Lanjut

- Pengaduan yang diterima akan diverifikasi untuk memastikan kebenaran identitas dan kelengkapan data.
- Setelah penelaahan awal, laporan dapat dilanjutkan ke tahap pemeriksaan substantif.
- Jika terbukti benar, terlapor akan dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
- Jika tidak terbukti, laporan akan diarsipkan dan dapat digunakan kembali bila diperlukan.