

**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA HITA BULELENG**



2023

**GOOD CORPORATE GOVERNANCE**

**WHISTLE BLOWING SYSTEM**

📍 Jalan Melati No. 10 Singaraja 81113 – Bali  
☎ (0362) 22174, 22107

[tirtahitabuleleng@yahoo.com](mailto:tirtahitabuleleng@yahoo.com)

<http://tirtahitabuleleng.com>

Tirta Hita Buleleng

## DAFTAR ISI

BAB I .....	2
PENDAHULUAN .....	2
1.1. Latar Belakang .....	2
1.2. Dasar Hukum .....	3
1.3. Ruang Lingkup .....	3
1.4. Maksud, Tujuan Dan Manfaat .....	4
1.5. Daftar Istilah .....	5
BAB II .....	9
KETENTUAN UMUM PENANGANAN PELAPORAN PELANGGARAN .....	9
2.1 Pengertian Dan Ruang Lingkup .....	9
2.2 Prinsip Dasar .....	10
2.3 Kebijakan Dan Kewenangan Penanganan Laporan .....	12
2.4 Laporan Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran .....	13
BAB III .....	14
MEKANISME SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN .....	14
3.1 Penerimaan Pelaporan Pelanggaran Oleh Pelapor .....	14
3.2 Data Pendukung Pelaporan Pelanggaran .....	15
3.3 Penyampaian Pelaporan Pelanggaran Oleh Pelapor .....	15
BAB IV .....	20
PERLINDUNGAN, PENGHARGAAN DAN SANKSI .....	20
4.1 Perlindungan Pelapor Dan Terlapor .....	20
4.2 Penghargaan Dan Sanksi .....	21
4.3 Sosialisasi Dan Evaluasi .....	22

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha seringkali kepentingan Stakeholders tidak dapat terpenuhi dengan baik, sehingga menimbulkan friksi antara Stakeholders dengan Perusahaan yang ditunjukkan dengan munculnya pelaporan pelanggaran dari pihak Stakeholders bahkan sampai pada menurunnya minat stakeholders pada produk barang dan jasa perusahaan.

Pelaporan pelanggaran oleh Stakeholders ini apabila tidak diselesaikan dengan baik akan berpotensi merugikan Stakeholders dan atau Perusahaan. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pelaporan pelanggaran oleh Stakeholders dapat menyebabkan perselisihan atau sengketa antara Stakeholders dengan Perusahaan cenderung berlarut-larut, antara lain dapat ditunjukkan dengan munculnya keluhan-keluhan Stakeholders di berbagai media.

Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media dapat berakibat menurunkan reputasi dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada perusahaan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng senantiasa berpegang teguh pada prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng yang baik (*Good Corporate Governance*) dengan penuh amanah, transparan dan akuntabel, serta senantiasa memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng maupun negara dimana Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng berada.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng berkomitmen untuk menegakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Pelanggaran terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, nilai-nilai etika, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku adalah hal yang harus dihindari oleh seluruh pegawai Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Oleh karena itu, manajemen Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng sepakat bahwa salah satu cara yang paling efektif untuk mencegah dan memerangi praktek yang bertentangan atau melanggar praktik Tata Kelola Perusahaan yang baik adalah melalui mekanisme Sistem Pelaporan Pelanggaran.

Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dikelola secara profesional oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI). Dengan adanya Sistem Pelaporan Pelanggaran, maka diharapkan dapat mencegah dan mendeteksi potensi terjadinya pelanggaran di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Peraturan dan Penerapan terhadap Sistem Pelaporan Pelanggaran ini akan disosialisasikan dan dievaluasi secara berkelanjutan kepada seluruh pegawai dan secara berkala akan dilaksanakan pemutakhiran atau penyempurnaan Sistem Pelaporan Pelanggaran ini dalam rangka perbaikan berkelanjutan sesuai dengan perkembangan bisnis Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Mekanisme Sistem Pelaporan Pelanggaran yang telah dibuat dapat berfungsi dengan efektif hanya bila didukung dengan sumber daya yang berkualitas dan dapat dipercaya, baik berupa orang, maupun fasilitas pendukung lainnya.

## **1.2. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Pelapor.
- c. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2008 tentang Pemberian Kompensasi, Restitusi, dan Bantuan kepada Saksi dan Korban;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- f. *dan aturan/pedoman internal BUMD lainnya yang terkait*

## **1.3. Ruang Lingkup**

Pedoman ini diberlakukan bagi seluruh jajaran di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam menjalankan tugas sehari-hari sesuai dengan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) serta para Pemangku Kepentingan (Stakeholders) lainnya.

Ruang lingkup pengaduan atau penyingkapan pada Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) berkaitan dengan kecurangan (*fraud*), antara lain:

1. Korupsi;
2. Penyimpangan dari peraturan dan perundangan yang berlaku;
3. Penyalahgunaan wewenang atau jabatan untuk kepentingan di luar Perusahaan;
4. Suap;
5. Benturan kepentingan (*conflict of interest*);
6. Pencurian;
7. Kecurangan atas laporan keuangan (*financial statement fraud*); dan
8. Gratifikasi.

#### **1.4. Maksud, Tujuan Dan Manfaat**

1. Maksud dari Pedoman ini adalah:
  - a. Sebagai panduan bagi Perusahaan dalam pengelolaan penanganan pengaduan pelapor atas adanya indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh terlapor.
  - b. Bagian dari Sistem Pengendalian Internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan serta memperkuat penerapan praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*).
2. Tujuan dari Pedoman ini adalah sebagai acuan bagi pegawai Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan / penyingkapan dari pelapor (*whistleblower*) yang disampaikan melalui Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*), agar setiap laporan yang dikirimkan terjaga kerahasiaannya dan kasus yang dilaporkan dapat dipertanggungjawabkan serta dapat ditindaklanjuti.
3. Manfaat Pedoman ini adalah:
  - a. Membantu menjamin Sistem Pelaporan Pelanggaran (SPP) berjalan secara efektif.
  - b. Menciptakan iklim yang kondusif dan mendorong pelaporan terhadap hal-hal yang dapat merugikan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, termasuk hal-hal yang dapat merusak citra Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng Mempermudah manajemen dalam menangani berbagai tindakan pelanggaran.
  - c. Meningkatkan reputasi Perusahaan dalam sudut pandang *Stakeholders, regulator/* pemerintah, dan masyarakat umum.

## 1.5. Daftar Istilah

1. Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) adalah sistem yang mengelola pengaduan/penyingkapan mengenai kecurangan (*fraud*), perilaku melawan hukum, perbuatan tidak etis I tidak semestinya, di mana sistem ini dikelola secara rahasia, anonym, dan mandiri (*independen*) yang digunakan untuk mengoptimalkan peran serta Insan Perusahaan dan mitra kerja dalam mengungkap pelanggaran yang terjadi di lingkungan Perusahaan.
2. Perusahaan adalah Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng
3. Insan Perusahaan adalah Kuasa Pemilik Modal, Dewan Pengawas, Direksi dan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng
4. Pegawai adalah Pegawai Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng
5. Direksi adalah organ BUMD yang bertanggung jawab atas pengurusan BUMD untuk kepentingan dan tujuan BUMD serta mewakili BUMD baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.
6. Dewan Pengawas adalah organ perusahaan umum Daerah yang bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan pengurusan perusahaan umum Daerah.
7. Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*) adalah pihak-pihak yang berkepentingan dengan Perusahaan dan memiliki pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kelangsungan hidup Perusahaan, termasuk di dalamnya Pemegang Saham, Karyawan, Pemerintah, Pelanggan, Pemasok, Kreditur, Pesaing, dan pihak lain yang berkepentingan.
8. Pelapor (*Whistleblowers*) adalah Insan Perusahaan dan/atau Mitra Kerja dan/atau Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) lainnya yang melaporkan adanya indikasi pelanggaran melalui media yang telah disediakan oleh Perusahaan.
9. Terlapor adalah Insan Perusahaan dan Mitra Kerja yang bertindak atau bekerja untuk dan atas nama Perusahaan yang dilaporkan atas adanya indikasi atau dugaan melakukan pelanggaran hukum dan ketentuan yang berlaku.
10. Saksi adalah seseorang yang melihat dan mendengar atau mengalami sendiri tindak pelanggaran atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh terlapor.

11. Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran adalah Unit Kerja SPI yang telah ditunjuk oleh Direktur Utama untuk melakukan pengelolaan SPP di lingkungan Perseroan.
12. Tim Investigasi adalah Tim yang melakukan tugas untuk mengumpulkan data-data dan bukti terkait pelanggaran.
13. Tim Investigasi Internal adalah Unit Kerja SPI atau Unit Kerja SPI beserta Unit kerja lain yang telah ditunjuk oleh Direktur Utama maupun Dewan Komisaris untuk melakukan investigasi secara khusus terhadap suatu pelaporan dugaan pelanggaran di lingkungan Perusahaan yang melaporkan hasil pelaksanaan SPP dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama.
14. Tim Investigasi Eksternal adalah pihak di luar Perusahaan yang ditunjuk oleh Perusahaan untuk melaksanakan investigasi secara khusus terhadap suatu pengaduan atau pengungkapan dugaan pelanggaran di Perusahaan.
15. Perlindungan kepada Pelapor (*Whistleblower Protection*) adalah suatu perlindungan yang diberikan apabila pelapor memberikan identitas yang jelas atas tindakan balasan dari terlapor.
16. Pelanggaran adalah perbuatan tidak etis atau perbuatan lain yang dapat merugikan Perusahaan maupun Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*) yang dilakukan oleh Insan Perusahaan.
17. Pengaduan/Penyungkapan adalah pelaporan tindakan pelanggaran atau pengungkapan perbuatan yang melawan hukum, perbuatan tidak beretika / tidak bermoral, atau perbuatan lainnya yang dapat merugikan Perusahaan.
18. Indikasi Awal adalah informasi dan data yang diberikan oleh pelapor (*whistleblowers*) dalam pengaduan yang memuat adanya pelanggaran yang meliputi antara lain bentuk pelanggaran, pihak yang terlibat, besarnya kerugian, waktu serta tempat terjadinya pelanggaran dengan dilampiri bukti-bukti yang cukup.
19. Investigasi adalah kegiatan atau tindak lanjut atas suatu pengaduan untuk memverifikasi dan melengkapi bukti-bukti terkait dengan pelanggaran yang dilakukan oleh terlapor dan telah dilaporkan melalui media yang telah disediakan oleh Perusahaan.
20. Laporan Hasil Investigasi adalah laporan yang dihasilkan oleh Tim Investigasi (Internal atau Eksternal) yang disampaikan kepada Direktur Utama sebagai bentuk tindak lanjut dari penanganan proses pengaduan atau penyungkapan.

21. Kecurangan (*Fraud*) adalah tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui atau menipu, yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang dapat menimbulkan kerugian Perusahaan dan/atau pelaku kecurangan memperoleh keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung, meliputi Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN), Suap, Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*), Pencurian, dan Kecurangan dalam Laporan Keuangan.
22. Kecurangan dalam Laporan Keuangan (*Financial Statement Fraud*) adalah perilaku yang disengaja, baik dengan tindakan atau penghapusan, yang menghasilkan laporan keuangan yang bias bagi Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*).
23. Benturan Kepentingan adalah suatu kondisi di mana anggota Insan Perusahaan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya mempunyai kepentingan di luar kepentingan dinas, baik yang menyangkut kepentingan pribadi, keluarga, maupun kepentingan pihak-pihak lain, sehingga setiap Insan Perusahaan tersebut dimungkinkan kebilangan obyektivitasnya dalam mengambil keputusan dan kebijakan sesuai kewenangan yang telah diberikan Perusahaan kepadanya.
24. Korupsi adalah perbuatan yang dilakukan secara curang atau melawan hukum oleh Insan Perusahaan, yang bertentangan dengan kepentingan Perusahaan dan/atau penyalahgunaan wewenang jabatan/kepercayaan yang diberikan kepadanya dengan tujuan memperkaya diri sendiri, dan/atau orang lain dan/atau korporasi yang dapat merugikan Perusahaan.
25. Kolusi adalah pemufakatan secara bersama untuk melawan hukum antara Insan Perusahaan dengan pihak lain yang bekerja untuk dan atas nama Perusahaan yang dapat merugikan orang lain, masyarakat, Perusahaan, dan/atau negara.
26. Nepotisme adalah setiap perbuatan Insan Perusahaan secara melawan hukum yang menguntungkan kepentingan keluarganya dan atau orang terdekatnya diatas kepentingan masyarakat, Perusahaan, bangsa, dan negara.
27. Suap adalah memberi atau menjanjikan sesuatu kepada pegawai negeri atau penyelenggara negara dengan maksud supaya pegawai negeri atau penyelenggara negara tersebut berbuat atau tidak berbuat sesuatu dalam jabatannya, yang bertentangan dengan kewajibannya atau memberi sesuatu kepada pegawai negeri atau penyelenggara negara karena atau berhubungan dengan sesuatu yang bertentangan dengan kewajiban, dilakukan atau tidak dilakukan dalam jabatannya.



28. Pencurian adalah perbuatan mengambil suatu barang atau sesuatu, baik sebagian atau seluruhnya kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk memilikinya secara melawan hukum.
29. Gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, hiburan (*entertainment*), dan fasilitas lainnya. Gratifikasi tersebut baik yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik atau tanpa sarana elektronik.

## BAB II

### KETENTUAN UMUM PENANGANAN PELAPORAN PELANGGARAN

#### 2.1 Pengertian Dan Ruang Lingkup

Manajemen Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menyusun dan menerapkan SPP dalam rangka memberikan kesempatan kepada segenap Pegawai dan pemangku kepentingan lainnya untuk dapat menyampaikan laporan mengenai dugaan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, serta nilai-nilai etika yang berlaku kepada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan serta dengan niat baik untuk kepentingan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.

Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) merupakan sistem yang mengelola pelaporan mengenai perilaku melawan hukum, perbuatan tidak etis atau tidak semestinya secara rahasia dan mandiri yang digunakan untuk mengoptimalkan peran serta Pegawai dan pihak lainnya dalam mengungkapkan pelanggaran yang terjadi di lingkungan BUMD Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. SPP digunakan apabila Pelaporan dianggap tidak efektif untuk disalurkan melalui jalur formal, yaitu melalui atasan langsung atau fungsi terkait.

Lingkup Pelaporan yang akan ditindaklanjuti oleh Sistem Pelaporan Pelanggaran (SPP) adalah tindakan yang dapat merugikan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, meliputi sebagai berikut:

1. Korupsi
2. Penyimpangan dari peraturan dan perundangan yang berlaku di Negara dan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng;
3. Penyalahgunaan jabatan dan kewenangan untuk kepentingan lain di luar Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng;
4. Suap;
5. Benturan Kepentingan;
6. Pencurian
7. Kecurangan atas laporan keuangan; dan
8. Gratifikasi

Lingkup ini tidak termasuk permasalahan yang terkait dengan Ketenagakerjaan, Serikat Pekerja, Lingkungan dan Kesehatan & Keselamatan Kerja (LK3) dan fasilitas Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng

## 2.2 Prinsip Dasar

1. Itikad baik, bahwa dalam melakukan pelaporan / pengaduan atas suatu indikasi pelanggaran harus dilakukan dengan itikad baik bukan karena adanya kepentingan pribadi atau balas dendam.
2. Kemanfaatan, bahwa dalam melakukan pelaporan/pengaduan atas pelanggaran harus mengedepankan manfaatnya untuk kepentingan bersama seluruh Insan Perusahaan dan para Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*).
3. Obyektivitas, bahwa pelaporan/pengaduan yang dilakukan harus berdasarkan fakta dan bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
4. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan pelaporan pelanggaran beserta dengan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Transparansi, bahwa hasil dari kegiatan pelaporan harus diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Efektifitas dan Efisiensi, bahwa kegiatan pelaporan/pengaduan pelanggaran harus dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan sasaran, penghematan atas tenaga, waktu, dan biaya.
7. Menjaga kerahasiaan laporan tentang pelaporan pelanggaran dengan membatasi hanya orang-orang tertentu yang perlu mengetahui laporan kejadian pelanggaran agar memastikan diambilnya tindakan yang cepat dan tepat.
8. Perlindungan terhadap pelapor

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menanggapi secara serius setiap laporan, menjaga kerahasiaan identitas dan memberikan perlindungan kepada pelapor. Meliputi:

- a. Identitas Pelapor dijamin kerahasiaannya oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng

- b. Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng 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.
  - c. Perlindungan terhadap Pelapor juga berlaku bagi para pihak yang melaksanakan Investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi terkait dengan Pelaporan tersebut.
6. Penyampaian Pelaporan Pelanggaran oleh Pelapor harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. Pelapor wajib memberikan indikasi awal yang dapat dipertanggungjawabkan, meliputi:
    - 1. Pelanggaran yang diadukan.
    - 2. Pihak-pihak yang terlibat dalam praktek pelanggaran.
    - 3. Lokasi pelanggaran.
    - 4. Waktu terjadinya pelanggaran.
    - 5. Bagaimana proses terjadinya pelanggaran.
    - 6. Pernah tidaknya pelanggaran dilaporkan kepada pihak lain.
    - 7. Pernah tidaknya pelanggaran terjadi sebelumnya.
  - b. Untuk mempercepat dan mempermudah proses tindak lanjut Pelaporan Pelanggaran, maka Pelapor diminta untuk memberikan informasi mengenai data diri, seperti:
    - 1. Nama
    - 2. Alamat
    - 3. Nomor telepon atau handphone
    - 4. Email
    - 5. Fotokopi identitas diri

### **2.3 Kebijakan Dan Kewenangan Penanganan Laporan**

1. Kebijakan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menerima dan menyelesaikan Pelaporan Pelanggaran.
  - a. Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng wajib menerima pelaporan pelanggaran dari pihak internal maupun eksternal.
  - b. Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menyediakan 2 (dua) alternatif pengelolaan pelaporan pelanggaran, yaitu melalui jalur Direksi dan jalur Dewan Komisaris/Pengawas sesuai dengan level pelaku pelanggaran.
2. Kewenangan Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran Pihak yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti pelaporan berdasarkan kategori Terlapor adalah:
  - a. Direktur Utama, jika terlapor adalah Dewan Komisaris/Pengawas dan Karyawan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng
  - b. Komisaris Utama/Ketua Dewan Pengawas, jika terlapor adalah Direksi.

#### **Keterangan:**

1. Kewenangan Direksi dan Pembentukan Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Pegawai.
  - a. Direksi bertanggung jawab atas terlaksananya pengelolaan pelaporan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Pegawai Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng sebagaimana diatur dalam Keputusan ini.
  - b. Direksi membentuk Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran yang berasal dari Unit Kerja SPI atau Unit Kerja SPI dengan Unit Kerja Lain dengan berdasarkan keputusan Direksi.
  - c. Ketua Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran jalur Direksi adalah Kepala SPI.
  - d. Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran jalur Direksi bertugas untuk menindaklanjuti Pelaporan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Pegawai Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dan Dewan Komisaris/Pengawas.
2. Kewenangan Dewan Komisaris/Pengawas dan Pembentukan Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Direksi.

- a. Dewan Komisaris/Pengawas bertanggung jawab atas terlaksananya Pedoman Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Direksi sebagaimana diatur dalam Keputusan ini.
- b. Dewan Komisaris/Pengawas membentuk Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran yang beranggotakan perwakilan dari Komite Audit dan SPI berdasarkan keputusan Dewan Komisaris/Pengawas.
- c. Ketua Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran jalur Dewan Komisaris/Pengawas adalah Komite Audit.
- d. Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran jalur Dewan Komisaris/Pengawas bertugas untuk menindaklanjuti Pelaporan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Direksi.

#### **2.4 Laporan Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran**

SPI wajib membuat laporan yang berisi analisa Pelaporan Pelanggaran, kategori Pelaporan Pelanggaran serta media yang digunakan oleh Pelapor dan penyampaiannya kepada Direktur Utama.

Apabila terlapor adalah Direksi, SPI bersama dengan Komite Audit wajib berkoordinasi untuk membuat laporan yang berisi analisa Pelaporan Pelanggaran kategori Pelaporan Pelanggaran serta media yang digunakan oleh Pelapor dan penyampaiannya kepada Komisaris Utama/Ketua Dewan Pengawas.

Sedangkan apabila terlapor adalah Komisaris, SPI bersama dengan Komite Audit wajib berkoordinasi untuk membuat laporan yang berisi analisa Pelaporan Pelanggaran, kategori Pelaporan Pelanggaran serta media yang digunakan oleh Pelapor dan penyampaiannya kepada Komisaris/Pengawas

## **BAB III**

### **MEKANISME SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN**

#### **3.1 Penerimaan Pelaporan Pelanggaran Oleh Pelapor**

Mekanisme penyaluran pelaporan atas terjadinya pelanggaran oleh Pelapor dilaporkan kepada Direktur Utama dengan tembusan kepada Komisaris Utama/Ketua Badan Pengawas, melalui kepala SPI yang merupakan Ketua Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran dengan ketentuan yaitu:

1. Pelapor disarankan untuk memberikan informasi mengenai identitas diri, seperti :
  - Nama
  - Alamat
  - Nomor telepon atau handphone
  - Email
  - Fotokopi identitas diri
2. Pelaporan pelanggaran harus disertai dokumen pendukung atau bukti-bukti seperti:
  - a. Bukti tertulis berupa dokumen, surat, kwitansi, atau nota tagihan yang dituangkan di atas kertas ataupun dalam bentuk data atau surat elektronik yang dapat dibaca dan dibuktikan secara hukum.
  - b. Bukti tidak tertulis berupa saksi, rekaman suara (audio), rekaman visual, atau gambar (video).
  - c. Bukti lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti: dokumen yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan/atau Pelaporan Pelanggaran yang akan disampaikan.
3. Apabila Pelaporan Pelanggaran diajukan oleh perwakilan pemangku kepentingan, maka selain dokumen di atas juga diserahkan dokumen lainnya yaitu:
  - a. Fotokopi bukti identitas pemangku kepentingan dan perwakilan pemangku kepentingan.
  - b. Surat Kuasa dari pemangku kepentingan kepada perwakilan pemangku kepentingan yang menyatakan bahwa perwakilan pemangku kepentingan diberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama pemangku kepentingan.

- c. Jika pemangku kepentingan adalah lembaga atau badan hukum seperti CV, Firma dan lain sebagainya, maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan bahwa pihak yang mengajukan Pelaporan Pelanggaran adalah yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

### **3.2 Data Pendukung Pelaporan Pelanggaran**

Pelapor wajib memberikan indikasi awal yang dapat dipertanggungjawabkan, meliputi:

- a. Permasalahan, yaitu jenis pelanggaran yang diajukan meliputi pelanggaran yang terkait dengan aktivitas Perusahaan dan jumlah kerugian (apabila dapat ditentukan). Agar penanganannya dapat lebih fokus, maka 1 (satu) pengaduan hanya untuk 1 (satu) pelanggaran.
- b. Pihak yang terlibat, yaitu siapa yang seharusnya bertanggungjawab atas pelanggaran tersebut, termasuk saksi-saksi dan pihak yang diuntungkan atau dirugikan atas pelanggaran tersebut.
- c. Lokasi pelanggaran, yaitu meliputi nama, tempat, unit kerja atau fungsi terjadinya pelanggaran tersebut.
- d. Waktu pelanggaran, yaitu periode pelanggaran baik berupa hari, minggu, bulan, tahun atau tanggal tertentu pada saat pelanggaran tersebut terjadi.
- e. Menjelaskan terjadinya pelanggaran:
  - Bagaimana terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh terlapor yang berakibat pada kerugian materiil atau berpengaruh negatif terhadap citra Perusahaan?
  - Apakah pelanggaran yang dilakukan terlapor pernah dilakukan kepada pihak lain?
  - Apakah pelanggaran yang dilakukan terlapor pernah terjadi sebelumnya?
  - Penjelasan lainnya yang mendukung dari proses pelaporan pengaduan.
- f. Pengaduan harus dilengkapi dengan bukti yang cukup dan memadai (tidak terbatas pada data, dokumen, gambar, rekaman audio, visual, berbentuk cetak atau elektronik, atau data informasi lainnya) yang memperkuat fakta terjadinya pelanggaran.

### **3.3 Penyampaian Pelaporan Pelanggaran Oleh Pelapor**

Pelapor membuat pelaporan pelanggaran dan mengirimkannya kepada Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran yang dapat disampaikan kepada Direktur Utama atau Kepala SPI



maupun Komisaris/Pengawas (apabila terlapor selain Direksi) melalui sarana/media sebagai berikut:

Telephone : 0362-22174

Website : www.tirtahitabuleleng.com

Email : tirtahitabuleleng@yahoo.com

Selain itu dapat juga disampaikan melalui amplop tertutup dengan memberi kode WBS pada bagian kanan atas amplop tersebut, yang ditujukan kepada **Kepala SPI, Direktur Utama atau Komisaris Utama/Ketua Dewan Pengawas** dengan alamat:

## **PERUMDA AIR MINUM TIRTA HITTA BULELENG**

### **JI MELATI NO. 10**

#### **A. Penanggung Jawab Tindak Lanjut**

- a. Direktur Utama, jika terlapor adalah Dewan Komisaris/Pengawas dan Karyawan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng

#### **B. Proses Tindak Lanjut Investigasi Atas Pelaporan Pelanggaran**

Tindak lanjut atas pelaporan pelanggaran ini dilakukan mulai diterimanya pelaporan tersebut dengan proses sebagai berikut:

1. Penanggungjawab Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran menerima pelaporan pelanggaran dari Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran, mencatat dan menuangkan ke dalam format standar. Apabila Penanggungjawab Tindak Lanjut Direktur Utama, maka Direktur Utama dapat mendisposisikan proses selanjutnya ke Unit Kerja SPI.

Sedangkan apabila Penanggungjawab Tindak Lanjut Komisaris Utama/Ketua Dewan Pengawas maka akan menugaskan Komite Audit bersama dengan Unit Kerja SPI untuk selanjutnya memverifikasi laporan pelanggaran.

2. Pelaporan pelanggaran yang disampaikan akan dipertimbangkan terlebih dahulu kesungguhan isi laporan, kredibilitas, dan bukti-bukti yang diajukan, serta kemungkinan untuk melakukan konfirmasi pelaporan.

3. Tim yang dibentuk untuk memverifikasi laporan melakukan penelaahan awal/investigasi atas indikasi awal selama minimal 5 (lima) hari kerja terhadap pelaporan pelanggaran tersebut dan membuat ringkasannya.
4. Penanggungjawab Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran menerima dan menyaring laporan pelanggaran yang diterima, apakah terdapat Indikasi Awal atau sesuai dengan kriteria laporan SPP dan dapat ditindak lanjuti? Bila “YA” laporan Pelaporan pelanggaran diteruskan untuk diproses ke Tim Investigasi yang ditunjuk, bila “TIDAK” proses SPP selesai.
5. Berdasarkan hasil penyaringan sebagaimana poin 4, Penanggung Jawab Tindak Lanjut, Memutuskan:
  - a. Dihentikan, jika tidak memenuhi persyaratan indikasi awal.
  - b. Bekerjasama dengan Investigator Eksternal melakukan investigasi lanjutan jika substansi pelaporan pelanggaran terkait dengan Direksi, Dewan Komisaris/Badan Pengawas dan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng atau citra/reputasi Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dan/atau menimbulkan kerugian yang besar dan/atau belum pernah ditindaklanjuti oleh Unit Kerja SPI.
  - c. Melakukan Investigasi oleh Tim Investigasi Internal yang dapat terdiri dari Unit Kerja SPI; Unit Kerja SPI bersama Unit Kerja lainnya atau Unit Kerja SPI bersama dengan Komite Audit (tergantung substansi terlapornya pelaporan Pelanggaran).
6. Laporan Hasil Investigasi oleh Investigator Internal maupun Eksternal diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keputusan untuk melakukan investigasi diterima. Hasil investigasi kemudian dipresentasikan oleh Tim Investigasi kepada Penanggung Jawab Tindak Lanjut.
7. Berdasarkan hasil laporan sebagaimana poin 6, Penanggung Jawab Tindak Lanjut memutuskan:
  - a. Laporan pelanggaran ditutup, jika tidak terbukti.
  - b. Memberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, jika terbukti dan terkait dengan tindakan administratif.
  - c. Meneruskan tindak pidana tersebut kepada penyidik untuk proses lebih lanjut, jika terbukti dan terkait dengan tindak pidana umum atau korupsi. Dalam hal ini Penanggung Jawab melakukan koordinasi dengan Departemen Hukum dan Perizinan guna memastikan adanya bukti permulaan yang cukup dan jika bukti-bukti

cukup maka Penanggung Jawab merekomendasikan kepada Direktur Utama untuk persetujuan.

- d. Huruf b dan c harus dilakukan melalui rapat Direksi atau Dewan Komisaris/Badan Pengawas.
8. Direktur Utama membuat laporan dan melaporkan secara periodik, minimal 6 (enam) bulan sekali, antara lain meliputi jumlah pelaporan pelanggaran, kategori pelaporan pelanggaran dan saluran yang digunakan oleh Pelapor, penanganan pelaporan yang ditindaklanjuti maupun tidak dapat ditindaklanjuti serta menyampaikannya kepada Dewan Komisaris/Pengawas dan dipublikasikan ke dalam media Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng maupun media lainnya.
9. Komisaris Utama/Ketua Dewan Pengawas membuat laporan apabila ada anggota Direksi yang terbukti melakukan pelanggaran dan dapat disampaikan kepada Pemegang Saham sebagai bahan evaluasi kinerja Direksi.

### **C. Investigasi**

1. Prinsip Dasar Pelaksanaan Investigasi
  - a. Proses investigasi atas suatu laporan harus dilakukan dengan tetap memegang asas praduga tidak bersalah dan obyektivitas.
  - b. Proses investigasi harus bebas dari bias dan dilakukan tidak tergantung dari siapa yang melaporkan ataupun siapa yang terlapor.
  - c. Terlapor harus diberi kesempatan penuh untuk memberikan penjelasan atas bukti-bukti yang ditemui, termasuk pembelaan bila diperlukan.
  - d. Apabila menggunakan Tim Investigasi dari pihak eksternal, maka Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng harus dapat memilih dan menyediakan Tim Investigasi yang berintegritas untuk menjaga objektivitas hasil investigasi sehingga kepercayaan terhadap SPP dapat dijaga.
2. Tim Investigasi
  - a. Investigasi dapat dilakukan oleh Tim Investigasi Eksternal maupun Tim Investigasi Internal.
  - b. Dalam melakukan investigasi harus bersifat independen, bebas dari tekanan pihak manapun untuk menjaga proses investigasi dilaksanakan berdasarkan pada prinsip keadilan, kewajaran, dan obyektif sehingga bisa memberikan penilaian basil temuan

yang akan menentukan kualitas pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*).

c. Tim Investigasi Internal berasal dari Satuan Pengawas Intern (SPI).

### 3. Laporan Hasil Investigasi

- a. Seluruh proses investigasi atas pelaporan/pengaduan wajib dibuatkan Berita Acara dan dalam bentuk laporan serta ditandatangani oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses investigasi.
- b. Proses investigasi harus didokumentasikan dengan baik, sehingga jika diperlukan pada saat peninjauan ulang dapat dengan mudah dilakukan penelaahan kembali atas sasaran yang ingin dicapai dan juga keputusan penting yang di ambil selama proses berlangsung.
- c. Laporan hasil investigasi disertai dengan beberapa bukti pendukung yang merupakan bukti fisik serta bukti non fisik. Laporan hasil investigasi yang dihasilkan bukan berupa opini atau pendapat namun berupa kesimpulan akhir mengenai hasil investigasi yang akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau tindakan.
- d. Pelaksanaan investigasi dan penyelesaian laporan hasil investigasi (internal maupun eksternal) dilakukan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya.

## **BAB IV**

### **PERLINDUNGAN, PENGHARGAAN DAN SANKSI**

#### **4.1 Perlindungan Pelapor Dan Terlapor**

Perlindungan Pelapor dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kerahasiaan identitas Pelapor dan perlindungan dari tindakan yang merugikan Pelapor. Bagi Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, perlindungan Pelapor akan menumbuhkan rasa aman bagi Pegawai dan pelapor lainnya.

Kebijakan perlindungan Pelapor dimaksudkan pula untuk mendorong setiap Pegawai dan Pelapor lainnya untuk berani melaporkan pelanggaran.

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng berkomitmen untuk melindungi Pelapor yang beritikad baik dan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng patuh terhadap segala peraturan perundangan yang terkait serta *best practices* yang berlaku dalam penyelenggaraan Sistem Perlindungan Pelapor.

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng memberikan sanksi bagi pelaporan pelanggaran yang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan kebijakan ini; misalnya fitnah atau pelaporan pelanggaran palsu. Semua laporan pelanggaran dijamin kerahasiaan dan keamanannya oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng Pelapor dijamin haknya untuk memperoleh informasi mengenai tindak lanjut atas laporannya.

Pelapor dapat mengadukan bila mendapatkan balasan berupa tekanan atau ancaman atau tindakan pembalasan lain yang dialaminya. Pelaporan disampaikan kepada SPI dan Departemen SDM melalui mekanisme yang telah ditetapkan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng Dalam hal masalah ini tidak dapat dipecahkan secara internal, Pelapor dijamin haknya untuk membawa ke lembaga independen di luar Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, seperti misalnya mediator, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng memberikan perlindungan kepada Pelapor, atas kemungkinan dilakukannya hal- hal sebagai berikut:

1. Pemecatan yang tidak adil;
2. Penurunan jabatan atau pangkat dengan alasan yang tidak jelas;

3. Pelecehan atau diskriminasi dalam segala bentuknya;
4. Catatan yang merugikan dalam file data pribadinya (*personal file record*).

Selain perlindungan di atas, untuk Pelapor yang beritikad baik, Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng juga akan menyediakan perlindungan hukum, sejalan dengan yang diatur Undang Undang No. 15 tahun 2002 jo Undang-undang No.25 tahun 2003 pada Pasal 43 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang dan Pasal 13 Undang Undang No.13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban, dan Pasal 5 Peraturan Pemerintah No.57 tahun 2003 tentang Tata Cara Perlindungan Khusus bagi Pelapor dan Saksi dalam Tindak Pidana Pencucian Uang yaitu:

1. Perlindungan dari tuntutan pidana dan/atau perdata;
2. Perlindungan atas keamanan pribadi, dan/atau keluarga Pelapor dari ancaman fisik dan/atau mental;
3. Perlindungan terhadap harta Pelapor; dan/atau
4. Pemberian keterangan tanpa bertatap muka dengan Terlapor pada setiap tingkat pemeriksaan perkara dalam hal pelanggaran tersebut masuk pada sengketa pengadilan. Dalam hal Pelapor merasa perlu, maka ia juga dapat meminta bantuan pada LPSK, sesuai Undang Undang No.13 tahun 2006.

#### **4.2 Penghargaan Dan Sanksi**

1. Perusahaan dapat memberikan penghargaan kepada pelapor apabila laporan pengaduan pelanggaran mengandung kebenaran dan Perusahaan mendapatkan dampak positif dari adanya laporan tersebut. Untuk jenis dan besarnya penghargaan akan ditetapkan lebih lanjut dan merupakan dokumen yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
2. Pelapor yang terindikasi sebagai pelaku pelanggaran tidak dapat dibebaskan dari obyek pemeriksaan, dan apabila ternyata terbukti bersalah telah melakukan pelanggaran maka dapat dikenai sanksi (hukuman) sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
3. Pemberian sanksi kepada terlapor yang telah terbukti melakukan pelanggaran ditentukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Perusahaan.
4. Perusahaan juga memberikan sanksi bagi pelapor yang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan

5. Peraturan ini, seperti pencernaran nama baik, melakukan fitnah, atau membuat pelaporan palsu.

### **4.3 Sosialisasi Dan Evaluasi**

1. Sosialisasi dan evaluasi atas pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) dilakukan secara berkelanjutan dan berkala kepada Insan Perusahaan dan Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*).
2. Sosialisasi atas Peraturan ini dilakukan untuk memudahkan dan memastikan bahwa seluruh Insan Perusahaan maupun Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*) mengetahui dan memahami adanya Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*).
3. Evaluasi atas Prosedur ini dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaannya.
4. Pemutakhiran atau penyempurnaan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) dilakukan secara berkala dalam rangka perbaikan berkelanjutan sesuai dengan perkembangan bisnis Perusahaan.

Pelaksanaan sosialisasi Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*) dapat dilakukan bersamaan dengan sosialisasi penerapan GCG, kebijakan/peraturan baru Perusahaan, Undang-Undang terkait, baik secara dalam bentuk pertemuan/tatap muka, publikasi melalui website Perusahaan, atau melalui media sosial Perusahaan dan media lainnya.

Lampiran 1.

**BERITA ACARA**

No. : .....

**TENTANG PENELAAHAN  
AWAL KLARIFIKASI**

Pada hari ini, ..... tgl ..... bulan ..... tahun ....., telah dilakukan presentasi atas

Laporan Penyingkapan dari Sistem Pelaporan Pelanggaran atas pelaporan

.....  
.....  
.....  
.....

Berdasarkan hasil presentasi, Laporan Penyingkapan atas pelaporan tersebut telah/tidak\* sesuai dengan kriteria untuk ditindaklanjuti dengan investigasi.

Investigasi akan dilakukan dengan menggunakan Tim Investigasi Internal/Eksternal\*.

Kepala SPI

(Nama Pejabat)

Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran:

1. ....
2. ....
3. ....

\* Coret yang tidak perlu



Lampiran 2.

**BERITA ACARA**

No : .....

**TENTANG HASIL INVESTIGASI**

Pada hari ini, ..... tgl ..... bulan ..... tahun ....., telah dilakukan presentasi atas Laporan Hasil Investigasi oleh Konsultan/Satuan Pengawas Intern/Sekuriti/ Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran\* dari Sistem Pelaporan Pelanggaran atas pelaporan

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Berdasarkan presentasi Laporan Hasil Investigasi, Laporan Penyingkapan No ..... tersebut

terbukti/tidak terbukti\*.

Kepala SPI

(Nama Pejabat)

Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran:

1. ....
2. ....

3. ....

\* Coret yang tidak perlu

