PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI

Edisi

LEMBAR PENGESAHAN
PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN ATAU
WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)
PERUM DAMRI

Perusahaan Umum DAMRI selanjutnya disingkat "Perum DAMRI" terus berupaya meningkatkan standar implementasi GCG secara bertahap dan berkelanjutan dalam rangka memaksimalkan nilai Perusahaan dalam jangka panjang. Dalam rangka berinteraksi dengan segenap pemangku kepentingan (stakeholders) dapat dilakukan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan sesuai prinsip-prinsip GCG, Perum DAMRI berupa menerapkan adanya suatu sistem dan mekanisme jika terjadi pengaduan pelanggaran terhadap hak stakeholder, salah satunya dilakukan melalui implemntasi Sistem Pelaporan Pelanggaran (SPP) atau Whistleblowing System (WBS).

Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (SPP) atau Whistleblowing System (WBS) selanjutnya disebut Pedoman WBS merupakan pedoman dalam menangani pengaduan pelanggaran dari segenap pemangku kepentingan (stakeholders) sehingga menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan pelanggaran yang efektif dalam jangka waktu memadai.

Dewan Pengawas dan Direksi berpendapat bahwa Pedoman WBS yang telah disusun ini dapat menjadi acuan dalam kejelasan fungsi pengelola WBS, perlindungan kepada pelapor, mekanisme penyampaian pelaporan pelanggaran, tahapan investigasi dan pelaporan atas pelaksanaan sistem WBS. Berkenaan dengan hal tersebut, Dewan Pengawas dan Direksi berkomitmen untuk mengimplementasikan dan mengesahkan Pedoman WBS sebagai suatu pedoman yang wajib dilaksanakan oleh seluruh Insan Perum DAMRI.

Jakarta, 26 Oktober 2020

Ketua Dewan Pengawas	Direktur Utama
Muhammad Salim	**Setia N Milatia Moemin**
Anggota Dewan Pengawas	Direktur Komersial dan Pengembangan Usaha
Teguh Pristiwanto	**Sandry Pasambuna**
Anggota Dewan Pengawas	Direktur Keuangan
Yudi Yudhawan	**Sri Purwanto**
Anggota Dewan Pengawas	Direktur SDM dan Umum
Yuli Harsono	**Siti Inda Suri**
	Direktur Teknik dan Fasilitas
	Arifin

BAB 1
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berupaya menjunjung tinggi nilai-nilai tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance* atau GCG), Perusahaan Umum (Perum) DAMRI selanjutnya disingkat "Perum DAMRI" meyakini bahwa interaksi dengan segenap pemangku kepentingan (*stakeholders*) dilakukan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan sesuai prinsip-prinsip GCG. Untuk itulah terdapat aspek perlindungan terhadap hak *stakeholder* apabila ada yang terlanggar, salah satunya melalui implementasi Sistem Pelaporan Pelanggaran (SPP) atau *Whistleblowing System* (WBS).

Pengaduan pelanggaran oleh *stakeholders,* apabila tidak diselesaikan dengan baik akan berpotensi merugikan *stakeholders* dan/atau Perusahaan sendiri. Sebuah mekanisme standar dalam penanganan pengaduan pelanggaran mutlak diperlukan agar tidak terjadi perselisihan atau sengketa yang berlarut-larut antara pihak *stakeholders* dan Perusahaan. Penyelesaian pengaduan pelanggaran oleh *stakeholders* merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan *stakeholders* dalam rangka menjamin hak-haknya dalam berhubungan dengan Perusahaan dan menjamin penanganan yang memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Perusahaan, pemerintah dan aparat berwajib. Perum DAMRI telah memiliki Pedoman WBS sejak tahun 2017. Di tahun 2019 telah dilakukan *review* dan penyempurnaan Pedoman WBS dalam rangka evaluasi dan guna meningkatkan efektifitas pengelolaan WBS yang telah dilakukan

Pedoman WBS merupakan sistem yang dapat dijadikan media bagi *stakeholders* untuk menyampaikan laporan mengenai indikasi pelanggaran terhadap nilai-nilai etika yang berlaku, berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan serta dengan niat baik. Implementasi WBS diharapkan menjadi salah satu metode pendeteksian dini mengenai tindakan pelanggaran yang terindikasi terjadi di dalam Perum DAMRI. Hal ini diharapkan pula dapat mendorong upaya mewujudkan budaya organisasi yang lebih transparan dan akuntabel, terciptanya lingkungan kerja yang bersih, bertanggung jawab dan berintegritas serta melindungi para pemangku kepentingan. Tentu saja untuk dapat mewujudkannya perlu berbagai upaya nyata yang tidak mudah dalam pelaksanaannya.

2. Maksud dan Tujuan

a. Pedoman WBS dimaksudkan untuk mengatur dan sebagai pedoman pelaksanaan dalam menangani pengaduan pelanggaran dari pemangku kepentingan (*stakeholders*) sehingga menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan pelanggaran yang efektif dalam jangka waktu memadai.

b. Bagi internal Perum DAMRI, Pedoman WBS memiliki tujuan untuk:
   1) Sebagai upaya dalam pengungkapan berbagai permasalahan dalam Perusahaan yang tidak sesuai dengan pedoman etika perusahaan yang berlaku.
   2) Meminimalisasi kemungkinan terjadinya risiko yang dapat merugikan Perusahaan apabila mekanisme internal sebagaimana telah ditentukan tidak dapat dilaksanakan atau diberlakukan untuk mencegah pelanggaran/penyimpangan dan/atau disalahgunakan oleh Insan Perum DAMRI.
   3) Sebagai wujud nyata pelaksanaan salah satu nilai Perusahaan yaitu "*Ethics and Integrity*" yang berarti etika kerja dan tanggung jawab utuh dalam berkarya. Yang juga sejalan dengan nilai yang dianut Kementerian BUMN, khususnya terkait dengan "Amanah" dan "Loyal".

3. Dasar Hukum

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi yang telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001;
d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang;
e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban sebagaimana yang telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
f. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Sebagaimana yang telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
g. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
i. Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara sebagaimana diubah dan ditambah dengan Peraturan Menteri BUMN Nomor: PER-09/MBU/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara;
j. Pedoman Sistem Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing System)* tahun 2008 oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG);

k. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2018 tentang Perusahaan Umum DAMRI;
l. Pedoman *Good Corporate Governance (GCG Code)* Perum DAMRI Edisi Maret 2019;
m. Pedoman Etika *(Code of Conduct)* Perum DAMRI Edisi Maret 2019;
n. Perjanjian Kerja Bersama Perum DAMRI;
o. Keputusan Direksi Nomor : SK.236/HK.001/DAMRI-2017 tentang Peraturan Disiplin Pegawai di Lingkungan Perum DAMRI.

4. Ruang Lingkup

Pedoman WBS ini mengatur mengenai: hal-hal yang dikategorikan sebagai pelanggaran, prinsip pengelolaan pelaporan pelanggaran, komitmen dan kebijakan pengelolaan pelaporan pelanggaran, tata cara dan syarat-syarat pelaporan, jaminan pelapor, tindak lanjut pelaporan dan apresiasi atau sanksi terhadap pelapor.

Pedoman WBS ini diberlakukan bagi seluruh Insan DAMRI dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Pelapor pelanggaran adalah Dewan Pengawas, Organ Penunjang Dewan Pengawas, Direksi, dan seluruh Insan Perum DAMRI di lingkungan Perum DAMRI maupun *stakeholders* lainnya dalam menjalankan hubungan kerja sesuai dengan standar etika yang berlaku;
b. Oknum pelaku pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Anggota Dewan Pengawas, Organ Penunjang Dewan Pengawas, Direksi, dan seluruh Insan Perum DAMRI di lingkungan Perum DAMRI.

5. Pengertian Umum

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

a. **Perusahaan Umum DAMRI**, yang selanjutnya disebut **Perum DAMRI** atau **Perusahaan**, adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang seluruh modalnya dimiliki negara berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham, yang menyelenggarakan usaha di bidang pelayanan angkutan penumpang umum, barang, dan jasa serta penunjang lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2018.
b. **Dewan Pengawas** adalah Organ Perusahaan yang bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat.
c. **Direksi** adalah Organ Perusahaan yang bertanggung jawab atas pengurusan Perusahaan, untuk kepentingan dan tujuan Perusahaan, serta mewakili Perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
d. **Organ Penunjang Dewan Pengawas** adalah organ yang membantu Dewan Pengawas dalam melaksanakan fungsi pengawasan Perusahaan, seperti Komite Audit, Komite Manajemen Risiko dan Sekretaris Dewan Pengawas serta komite lain berdasarkan pertimbangan Dewan Pengawas perlu dibentuk.

e. **Insan Perum DAMRI** adalah setiap orang yang bekerja pada Perusahaan, kecuali anggota Direksi, anggota Dewan Pengawas beserta organ pendukungnya telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, diangkat, bekerja dan diberi penghargaan/imbal jasa sebagaimana tercantum dalam daftar gaji Perusahaan dan dalam Perjanjian Kerja Bersama Perum DAMRI termasuk orang yang bekerja berdasarkan perjanjian kerja waktu tertentu.

f. ***Whistleblowing System* (WBS) adalah** sarana pelaporan yang disediakan Perusahaan sebagai bentuk komitmen terhadap penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* (GCG).

g. **Penerima Pengaduan Pelanggaran** adalah Direksi dan Dewan Pengawas.

h. **Pengaduan** adalah tindakan untuk menyampaikan atau melaporkan adanya indikasi maupun aktivitas Pelanggaran yang berpotensi merugikan Perusahaan.

i. **Pelanggaran** adalah segala tindakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, peraturan internal Perusahaan, maupun Pedoman Etika yang berlaku. Antara lain namun tidak terbatas pada:
   1) Perbuatan Melanggar Hukum dan Kebijakan/Prosedur dan SOP Perusahaan;
   2) Kelakuan Tidak Etis;
   3) Pelanggaran Moral;
   4) Pelanggaran Asusila;
   5) Benturan Kepentingan;
   6) Membocorkan Rahasia Perusahaan;
   7) Kecurangan (*Fraud*);
   8) Gratifikasi;
   9) Korupsi;
   10) Pencurian;
   11) Suap;
   12) Penggelapan Aset;
   13) Penipuan;
   14) Pemerasan
   15) Perbuatan yang membahayakan keselamatan dan kesehatan kerja, atau membahayakan keamanan Perusahaan

j. **Pelanggaran Kebijakan dan Prosedur Perusahaan** adalah tindakan yang melanggar peraturan/kebijakan atau prosedur Perusahaan, meliputi:
   1) **Kelakuan Tidak Etis** adalah perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh Insan Perum DAMRI yang tidak dapat dibenarkan secara etika yang berlaku seperti pelanggaran terhadap *Code of Conduct* Perum DAMRI.
   2) **Pelanggaran Moral** adalah suatu tindakan atau perilaku menyimpang yang bertentangan dengan norma sosial atau bahkan norma agama;

3) **Pelanggaran Asusila** adalah perilaku yang melanggar aturan norma atau kaidah kesopanan yang berlaku di masyarakat termasuk didalamnya kejahatan seksual;
4) **Benturan Kepentingan** adalah keadaan dimana terdapat benturan atau konflik kepentingan yang memungkinkan anggota Dewan Pengawas, Direksi dan Insan Perum DAMRI memanfaatkan kedudukan dan wewenang yang dimilikinya dalam Perusahaan untuk kepentingan pribadi, keluarga atau golongannya sehingga tugas yang diamanatkan tidak dapat dilakukan secara obyektif;
5) **Membocorkan Rahasia Perusahaan** adalah perbuatan mengambil suatu dokumen atau informasi Perusahaan baik yang menjadi tanggung jawabnya atau tidak diberikan kepada pihak lain yang berkepentingan/tidak dan dapat mengakibatkan suatu kerugian materiil maupun non-materiil.
6) **Gratifikasi** adalah pemberian dalam arti luas, yaitu meliputi penerimaan atau pemberian uang/setara uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya serta hiburan berupa undangan makan, musik, film, opera, drama, ataupun berupa permainan, olahraga dan berwisata mengacu pada penjelasan Pasal 12B ayat 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001.
7) **Korupsi** adalah setiap tindakan secara melawan hukum yang melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi yang dapat merugikan keuangan Negara atau perekonomian Negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 dan telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
8) **Kecurangan (*Fraud*)** adalah tindakan melanggar hukum (*ilegal*) yang dilakukan satu atau sekelompok orang secara sengaja atau terencana yang menyebabkan orang atau kelompok atau Perusahaan mendapat keuntungan dan merugikan orang atau kelompok lain atau Perusahaan.
9) **Pencurian** adalah perbuatan mengambil suatu barang, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk memilikinya secara melawan hukum. (Pasal 362 KUHP).
10) **Suap** adalah menerima sesuatu atau janji, sedangkan ia mengetahui atau patut dapat menduga bahwa pemberian sesuatu atau janji itu dimaksudkan supaya ia berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu dalam tugasnya, yang berlawanan dengan kewenangan atau kewajibannya yang menyangkut kepentingan umum sesuai dengan ketentuan Pasal 3 Undang-undang Nomor 3 Tahun 1980 tentang Tindak Pidana Suap;
11) **Penggelapan Aset** adalah barang siapa dengan sengaja dan melawan hukum, memiliki barang sesuatu yang seluruh atau sebagian adalah kepunyaan orang lain

dan barang tersebut ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan. (Pasal 372 KUHP)

12) **Penipuan** adalah barang siapa dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, baik menggunakan nama palsu atau keadaan palsu, maupun dengan tipu daya, ataupun dengan rangkaian perkataan bohong, membujuk orang supaya menyerahkan barang atau supaya membuat utang atau menghapus piutang. (Pasal 378 KUHP)

13) **Pemerasan** adalah barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa seseorang atau ancaman kekerasan untuk memberikan sesuatu barang, yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang itu atau orang lain, atau supaya membuat utang atau menghapuskan piutang. (Pasal 368 KUHP)

k. **Pelapor (*Whistle-Blower*)** adalah pihak internal yaitu Insan Perum DAMRI dan tidak tertutup adanya pelapor dari pihak eksternal yaitu pelanggan, mitra bisnis, pemasok, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya.

l. **Terlapor** adalah pihak yang diadukan/dilaporkan atas adanya indikasi/dugaan melakukan Pelanggaran melalui saluran yang diatur dalam Pedoman ini.

m. ***Stakeholders*** adalah para pihak yang berkepentingan dengan Perum DAMRI dan memiliki pengaruh yang secara langsung maupun tidak langsung terhadap kelangsungan usaha Perusahaan.

n. **Perwakilan *Stakeholders*** adalah perseorangan, lembaga dan/atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama *stakeholders* dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari *stakeholders*.

o. **Tim Pengelola WBS** adalah Tim yang dibentuk secara khusus untuk melaksanakan pengelolaan terhadap sistem WBS yang terdiri dari Tim WBS jalur Direksi dan Tim WBS jalur Dewan Pengawas.

p. **Verifikasi** adalah kegiatan untuk mencari kebenaran awal terhadap adanya indikasi Pelanggaran yang dilaporkan.

q. **Investigasi** adalah serangkaian kegiatan untuk membuktikan dan mendapatkan kepastian tentang adanya hubungan antara terduga pelaku Pelanggaran dengan tindakan yang dilakukannya adalah benar telah melanggar hukum atau kebijakan dan standar yang ditetapkan oleh Perum DAMRI.

r. **Auditor Internal** adalah pemeriksa dari internal Perusahaan, yaitu Divisi Audit Intern.

s. **Auditor Eksternal** adalah pemeriksa dari eksternal Perusahaan seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan/atau Kantor Akuntan Publik.

BAB 2
PRINSIP-PRINSIP SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

1. Jenis Pelanggaran dalam WBS

Jenis Pelanggaran yang dapat dilaporkan melalui saluran Kebijakan WBS antara lain namun tidak terbatas, meliputi:

a. Pelanggaran terhadap hukum dan prosedur Perusahaan;
b. Kelakuan tidak etis;
c. Pelanggaran moral;
d. Pelanggaran asusila;
e. Benturan kepentingan;
f. Membocorkan rahasia Perusahaan;
g. Gratifikasi;
h. Korupsi;
i. Kecurangan (*Fraud*);
j. Pencurian;
k. Suap;
l. Penggelapan aset;
m. Penipuan;
n. Pemerasan.
o. Perbuatan yang membahayakan keselamatan dan kesehatan kerja, atau membahayakan keamanan Perusahaan

2. Prinsip Pelaporan Pelanggaran

Pada dasarnya pengelolaan WBS menganut prinsip yaitu rahasia (*confidential*), tidak memihak (*imparsial*), independen, dan nonrepudiasi (perlindungan balasan).

a. Rahasia *(Confidential)*

   Identitas setiap Pelapor wajib dirahasiakan oleh Tim Pengelola WBS. Tim Pengelola WBS wajib menyamarkan identitas pelapor untuk menghindari adanya subyektifitas, kecurigaan dan sikap memihak. Kewajiban merahasiakan identitas Pelapor tidak berlaku apabila proses hukum menyatakan bahwa diperlukan identitas atas pelaporan Pelanggaran.

b. Tidak memihak *(Impartiality)*

   Setiap laporan pelanggaran dan/atau penyimpangan kepada Tim Pengelola WBS wajib memenuhi sifat anti diskriminasi dan tidak memihak (*impartiality*) baik yang bersifat suku, ras, agama maupun golongan serta tidak bersifat fitnah dan/atau laporan palsu.

c. Ketidakberpihakan (*Independent*)

   Tim Pengelola WBS wajib bersikap independen atas laporan yang diterima. Dalam hal laporan yang diterima terkait dengan anggota Tim Pengelola WBS, maka yang

bersangkutan wajib mengajukan pengunduran diri dari penugasan menangani laporan tersebut secara tertulis kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang di Perum DAMRI dalam rangka menghindari adanya potensi benturan kepentingan.

d. Nonrepudiasi (Perlindungan balasan)

Seluruh Insan DAMRI, termasuk Tim Pengelola WBS wajib menerapkan prinsip nonrepudiasi yaitu memberikan perlindungan termasuk imunitas administrasi kepada Pelapor dari potensi adanya pembalasan, tekanan atau ancaman baik secara fisik, psikologis, administrasi maupun penuntutan hukum. Pelapor akan mendapatkan perlindungan balasan (nonrepudiasi) terhadap perlakuan yang merugikan antara lain seperti:

1) Penurunan jabatan atau pangkat;
2) Penundaan kenaikan pangkat;
3) Penundaan kenaikan gaji berkala dan/atau tunjangan;
4) Pemecatan yang tidak adil;
5) Pengenaan sanksi baik langsung maupun tidak langsung;
6) Pelecehan atau diskrimimasi dalam segala bentuknya;
7) Intimidasi, pemaksaan atau menjadikan korban; dan
8) Catatan merugikan dalam arsip/file data pribadi atau Pelapor.

BAB 3

KETENTUAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN

1. Komitmen

Implementasi WBS tentunya memerlukan komitmen dari Dewan Pengawas beserta Organ Pendukungnya, Direksi dan seluruh Insan DAMRI untuk mendukung dan berpartisipasi secara aktif dalam melaporkan adanya pelanggaran, penyalahgunaan wewenang dan malpraktek yang diketahui dan/atau ditemukannya. Pernyataan komitmen secara tertulis dapat disusun tersendiri atau disatukan menjadi satu bagian dari pernyataan ketaatan terhadap Pedoman Etika Perusahaan (*Code of Conduct*) dan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik. Dokumen asli dari pernyataan komitmen tersebut disimpan atau diarsip oleh unit kerja yang berwenang sedangkan tembusan atau salinan dari pernyataan komitmen dimaksud disimpan oleh Tim Pengelola WBS.

2. Kebijakan Menerima dan Menyelesaikan Pengaduan Pelanggaran

a. Perusahaan wajib menerima Pengaduan Pelanggaran dari pihak internal maupun eksternal.
b. Perusahaan wajib menindaklanjuti Pengaduan Pelanggaran dari Pelapor yang mencantumkan identitas yang jelas meliputi nama Pelapor, alamat rumah/kantor, *email* dan nomor kontak yang dapat dihubungi disertai dengan Bukti Pendukung atas laporan Pelanggaran yang disampaikan.
c. Perusahan menyediakan *website*, *email* maupun *drop box* di Kantor Pusat Perusahaan dengan 2 (dua) saluran Pengaduan Pelanggaran, yaitu melalui **WBS jalur Direksi** dan **WBS jalur Dewan Pengawas** sesuai dengan level pelaku Pelanggaran.

3. Pelapor Dugaan Pelanggaran (*Whistleblower*)

a. Pada dasarnya, Pelapor dugaan Pelanggaran (*whistleblower*) adalah Insan DAMRI (internal), akan tetapi tidak tertutup adanya Pelapor yang berasal dari eksternal.
b. Pelapor merupakan orang yang melaporkan adanya dugaan Pelanggaran, baik yang dialami, dilihat dan didengar sendiri atau tidak, tetapi mempunyai bukti-bukti atau alat bukti petunjuk (rekaman, gambar dan lain sebagainya) bahwa telah terjadi tindak Pelanggaran.
c. *Whistleblower* dapat bertindak menjadi saksi apabila yang bersangkutan melihat dan mendengar atau mengalami sendiri tindak pelanggaran yang dilakukan Terlapor.
d. Pelapor harus memberikan bukti, informasi atau indikasi yang jelas atas terjadinya dugaan Pelanggaran yang dilaporkan sehingga dapat ditelusuri atau ditindaklanjuti. Tanpa informasi yang memadai laporan tersebut akan sulit ditindaklanjuti.

4. Kewenangan Untuk Menangani Pengaduan Pelanggaran

Pembentukan Tim Pengelola *Whistleblowing System* (WBS)

a. Kewenangan Direksi Membentuk Tim Pengelola WBS Apabila Pengaduan Pelanggaran Berkaitan dan/atau Dilakukan Oleh Insan Perum DAMRI

1) Direksi bertanggung jawab atas terlaksananya Pedoman Pengaduan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Insan Perum DAMRI sebagaimana diatur dalam Keputusan ini.
2) Direksi membentuk Tim Pengelola WBS yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi sesuai level pelaku Pelanggaran dengan pembagian tugas sebagai berikut:

Terduga Pelaku Pelanggaran (Terlapor)	Tim Pengelola WBS	Ketua Tim Pengelola WBS
Insan Perum DAMRI	Divisi Audit Intern Divisi Kapital Manusia Divisi Hukum Divisi Sekretariat Perusahaan	Kepala Divisi Audit Intern
Insan Perum DAMRI yang menjadi Tim Pengelola WBS	Direksi	Direktur Utama

3) Susunan dan tugas Tim Pengelola WBS jalur Direksi ditetapkan dalam Keputusan Direksi. Divisi Audit Intern bertanggungjawab dalam membuat Surat Keputusan pembentukan Tim yang akan ditetapkan oleh Direksi.
4) Masa kerja Tim Pengelola WBS jalur Direksi ditetapkan selama 2 (dua) tahun dan akan dievaluasi untuk pengangkatan periode berikutnya.

b. Kewenangan Dewan Pengawas Membentuk Tim Pengelola WBS yang Diduga Dilakukan oleh Anggota Direksi, Anggota Dewan Pengawas dan Organ Penunjang Dewan Pengawas

1) Dewan Pengawas bertanggung jawab atas terlaksananya Kebijakan Pengaduan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Direksi, anggota Dewan Pengawas, dan Organ Penunjang Dewan Pengawas sebagaimana diatur dalam Keputusan ini.
2) Dewan Pengawas membentuk Tim Pengelola WBS yang beranggotakan perwakilan dari anggota Direksi, anggota Dewan Pengawas, Komite Audit serta pihak lain yang diperlukan sesuai dengan kompetensi dan keahliannya.
3) Apabila Terlapor adalah salah seorang anggota Direksi, anggota Dewan Pengawas atau Organ Pendukung Dewan Pengawas, maka yang bersangkutan tidak dilibatkan dalam proses tindak lanjut pelaporan dugaan Pelanggaran.

Terduga Pelaku Pelanggaran	Tim Pengelola WBS	Ketua Tim
(Terlapor) - Anggota Direksi - Anggota Dewan Pengawas dan Organ Penunjang Dewan Pengawas	-Anggota Dewan Pengawas -Anggota Direksi -Anggota Komite Audit	**Pengelola WBS** Ketua Dewan Pengawas

4) Ketua Tim Pengelola WBS jalur Dewan Pengawas adalah Ketua Dewan Pengawas.
5) Susunan dan tugas Tim Pengelola WBS jalur Dewan Pengawas ditetapkan dengan Keputusan Dewan Pengawas.
6) Masa kerja Tim Pengelola WBS jalur Dewan Pengawas ditetapkan selama 2 (dua) tahun dan akan dievaluasi untuk pengangkatan periode berikutnya.

Admin Pengaduan Pelanggaran

a) Admin Pengaduan Pelanggaran adalah Direktur yang membidangi *Good Corporate Governance* (Direksi dan/atau anggota Komite Audit pada Dewan Pengawas yang ditunjuk untuk melaksanakan pengelolaan administrasi terhadap sistem pelaporan dugaan Pelanggaran di Perum DAMRI.
b) Tugas dan tanggung jawab Admin Pengaduan Pelanggaran menerima, meregistrasi, mengklarifikasi dan mengadministrasikan laporan dugaan Pelanggaran yang masuk melalui *website*, *email* maupun *drop box* sesuai dengan level pelaku Pelanggaran.
c) Dalam hal Pelapor melihat bahwa dugaan Pelanggaran dilakukan oleh:
   i. Admin Pengaduan Pelanggaran maka laporan harus dikirimkan kepada Direktur Utama Up. Tim Pengelola WBS Jalur Direksi;
   ii. Anggota Komite Audit yang ditunjuk sebagai Admin Pengaduan Pelanggaran maka laporan harus dikirimkan kepada Dewan Pengawas Up. Tim Pengelola WBS Jalur Dewan Pengawas;
   iii. Salah satu anggota Tim Pengelola WBS maka laporan harus dikirimkan kepada Dewan Pengawas yang tidak sebagai Terlapor.
   iv. Admin Pengaduan Pelanggaran menjaga kerahasiaan identitas Pelapor sesuai dengan Pedoman yang telah ditetapkan, terutama aspek kerahasiaan dan jaminan keamanan Pelapor.

Tim Investigasi

a. Tim Investigasi bagi Pengaduan Pelanggaran yang Diduga Dilakukan oleh Insan Perum DAMRI

1) Direksi bertanggung jawab untuk membentuk Tim Investigasi bagi Pengaduan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Insan Perum DAMRI di setiap jenjang organisasi Perusahaan.

2) Susunan dan tugas Tim Investigasi ditetapkan berdasarkan keputusan Direksi yang beranggotakan dari Audit Internal dan pihak terkait lain sesuai kebutuhan dan/atau menggunakan auditor eksternal yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi.
3) Tim Investigasi melakukan pemeriksaan atas dugaan Pelanggaran yang dilakukan oleh Terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4) Ketua Tim Investigasi jalur Direksi adalah Kepala Divisi Audit Intern.
5) Divisi Sekretariat Perusahaan bertugas untuk membuat Surat Keputusan Direksi tentang Pembentukan Tim Investigasi yang akan ditetapkan oleh Direktur Utama.

b. Tim Investigasi bagi Pengaduan Pelanggaran yang Diduga Dilakukan oleh Anggota Direksi, Anggota Dewan Pengawas dan Organ Pendukung Dewan Pengawas

1) Dewan Pengawas bertanggung jawab untuk membentuk Tim Investigasi bagi Pengaduan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Direksi, anggota Dewan Pengawas, dan Organ Pendukung Dewan Pegawas sebagaimana diatur dalam Keputusan ini.
2) Susunan dan tugas Tim Investigasi ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Pengawas yang beranggotakan perwakilan dari Komite Audit dan pihak lain yang diperlukan sesuai dengan kompetensi dan keahliannya dan/atau menggunakan auditor eksternal yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Pengawas.
3) Apabila Terlapor atau pihak yang terlibat dengan Pelanggaran yang dilaporkan adalah salah seorang Direksi, anggota Dewan Pengawas atau Organ Pendukung Dewan Pengawas, maka yang bersangkutan tidak dilibatkan dalam Tim Investigasi dalam proses tindak lanjut pelaporan Pelanggaran tersebut.
4) Tim Investigasi melakukan pemeriksaan atas dugaan Pelanggaran yang dilakukan oleh Terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5) Ketua Tim Investigasi jalur Dewan Pengawas adalah Komite Audit.
6) Sekretaris Dewan Pengawas bertugas untuk membuat Surat Keputusan Dewan Pengawas tentang Pembentukan Tim Investigasi yang akan ditetapkan oleh Ketua Dewan Pengawas.

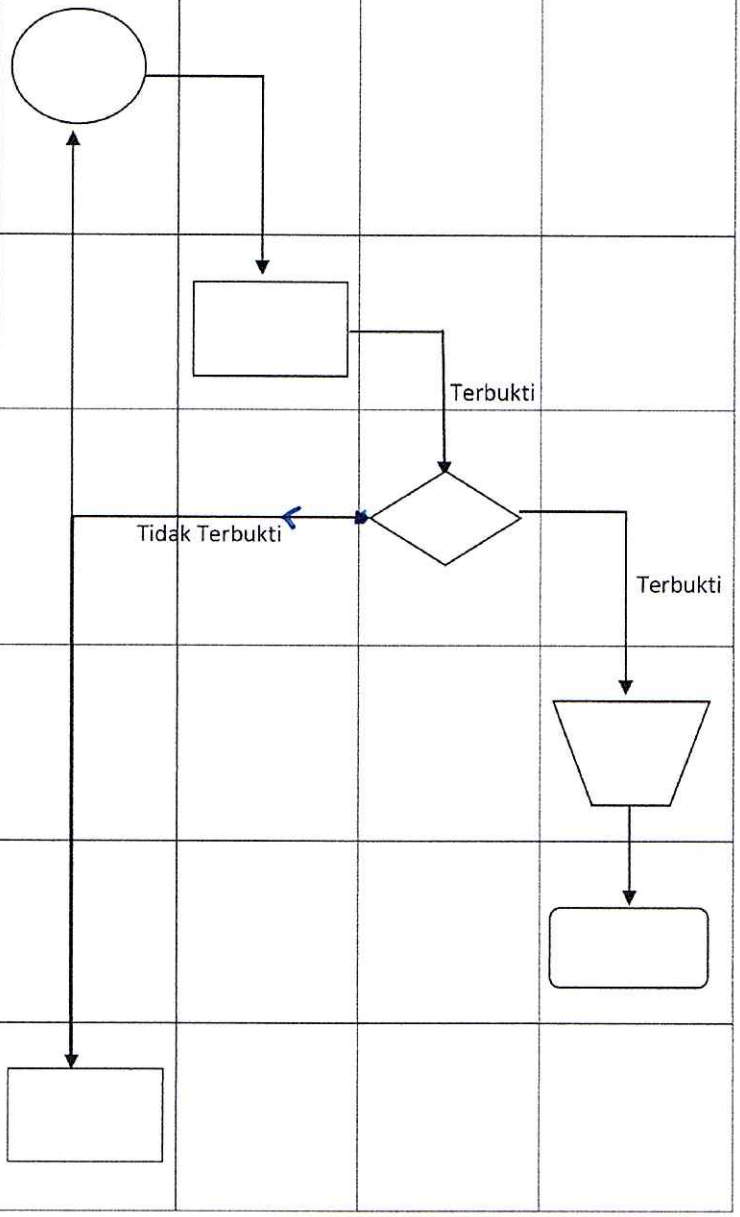
Tim Investigasi bertugas untuk:

1) Melakukan investigasi lebih lanjut terhadap substansi dugaan Pelanggaran yang dilaporkan.
2) Untuk keperluan tugasnya Tim Investigasi memiliki akses operasional dan informasi terhadap seluruh unit yang diinvestigasi.
3) Menyusun Berita Acara Hasil Investigasi dan melaporkan kepada Direktur Utama (untuk dugaan Pelanggaran yang dilakukan oleh Insan DAMRI) dan/atau kepada Dewan Pengawas (untuk dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Pengawas atau Organ Pendukung Dewan Pengawas);
4) Merahasiakan identitas Pelapor yang sesuai dengan Pedoman yang telah ditetapkan, terutama aspek kerahasiaan dan jaminan keamanan Pelapor.

4. **Alur Proses *Whistleblowing System* (WBS)**

   a. Pengaduan Pelanggaran Berkaitan dan/atau Dilakukan Oleh Insan DAMRI

Uraian	Administrasi	Pengelola WBS	Tim Investigasi	Direksi
Laporan masuk berisi **Nama Pelapor, Bukti** dan **Informasi** ke Email pengaduanwbs-direksi@damri.co.id di registrasi oleh Admin WBS, kemudian dikirimkan ke Tim Pengelola WBS jalur Direksi				
Laporan yang masuk ke Tim Pengelola WBS harus dilakukan Verifikasi				
Tim Investigasi melakukan pemeriksaan atas dugaan pelanggaran yang dilakukan, kemudian menyusun Berita Acara Hasil Investigasi dan melapor ke Direktur Utama				
Jika terbukti terjadi pelanggaran, maka Tim Investigasi melaporkan kepada Direksi, dan Direksi wajib memutuskan tindak lanjut				
Direksi wajib memberikan sanksi bagi Insan DAMRI yang terbukti melakukan pelanggaran.				
Selesai, pemulihan nama baik (Rehabilitasi)				



b. Pengaduan Pelanggaran Berkaitan dan/atau Dilakukan Oleh Anggota Direksi, Anggota Dewan Pengawas dan Organ Pendukung Dewan Pengawas

Uraian	Administrasi	Pengelola WBS	Tim Investigasi	Dewas
Laporan masuk berisi **Nama Pelapor, Bukti** dan **Informasi** ke Email pengaduanwbs-dewas@damri.co.id di registrasi oleh Admin WBS, kemudian dikirimkan ke Tim Pengelola WBS jalur Dewas				
Laporan yang masuk ke Tim Pengelola WBS harus dilakukan Verifikasi			Terbukti	
Tim Investigasi melakukan pemeriksaan atas dugaan pelanggaran yang dilakukan, kemudian menyusun Berita Acara Hasil Investigasi dan melapor ke Dewan Pengawas, serta merahasiakan identitas Pelapor		Tidak Terbukti		Terbukti
Jika terbukti terjadi pelanggaran, maka Tim Investigasi melaporkan kepada Dewan Pengawas, dan Dewan Pengawas wajib memutuskan tindak lanjut				
Dewan Pengawas wajib memberikan sanksi bagi Direksi, Anggota Dewan Pengawas dan Organ Pendukung Dewan Pengawas yang terbukti melakukan pelanggaran.				
Selesai, pemulihan nama baik (Rehabilitasi)				

BAB 4
PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN

1. Mekanisme Pelaporan

a. Prinsip Dasar

1) Dalam melakukan pelaporan atas suatu Pelanggaran harus dilakukan dengan itikad baik bukan karena kepentingan pribadi atau balas dendam.
2) Mengedepankan manfaat untuk kepentingan bersama seluruh Insan DAMRI dan para pemangku kepentingan.

b. Penyampaian Pengaduan Pelanggaran

1) Pengaduan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Insan Perum DAMRI ditujukan kepada Direksi.
2) Pengaduan Pelanggaran yang diduga dilakukan oleh Direksi, Dewan Pengawas dan Organ Penunjang Dewan Pengawas ditujukan kepada Dewan Pengawas.
3) Stake*holders* dan/atau Perwakilan *Stakeholders* mendapatkan penjelasan dari Tim Pengelola WBS tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran pada saat mengajukan Pengaduan tersebut.
4) Perusahaan menerima setiap Pengaduan Pelanggaran yang diajukan oleh internal Perusahaan, *Stakeholders* dan/atau Perwakilan *Stakeholders* secara tertulis, dengan mekanisme sebagai berikut:

I. Apabila Terlapor adalah Insan Perum DAMRI disampaikan melalui:
   a) *Website* Perusahaan *www.damri.co.id.*
   b) *Email:* pengaduanwbs-direksi@damri.co.id
   c) Surat resmi yang ditujukan kepada Direksi dengan memberi kode WBS, yang diantar langsung atau melalui pos ke Perum DAMRI dengan alamat:

Direksi Perum DAMRI
u.p Tim Pengelola WBS
Jalan Matraman Raya No. 25
Jakarta Timur - 13140

   d) Drop box di Perum DAMRI Kantor Pusat

II. Apabila Terlapor adalah Direksi, Dewan Pengawas dan Organ Penunjang Dewan Pengawas disampaikan melalui:
   a) *Website* Perusahaan *www.damri.co.id.*
   b) *Email:* pengaduanwbs-dewas@damri.co.id
   c) Surat resmi yang ditujukan kepada Dewan Pengawas dengan memberi kode WBS, yang diantar langsung, atau melalui pos ke Perusahaan dengan alamat:

Dewan Pengawas Perum DAMRI
u.p Tim Pengelola WBS
Jalan Matraman Raya No. 25
Jakarta Timur - 13140

d) Drop box di Perum DAMRI Kantor Pusat

e) Isi Pengaduan agar menjelaskan dengan lengkap mengenai Pelanggaran yang dilaporkan serta pihak yang diduga sebagai pelaku/ Terlapor.

f) Pengaduan Pelanggaran secara tertulis harus dilengkapi fotokopi identitas dan bukti pendukung seperti dokumen yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan/atau Pengaduan Pelanggaran yang akan disampaikan.

g) Perusahaan wajib memberikan tanda terima kepada setiap orang yang mengajukan Pengaduan.

h) Apabila Pengaduan Pelanggaran diajukan oleh Perwakilan *Stakeholders*, maka selain dokumen di atas juga diserahkan dokumen lainnya yaitu:
   (1) Fotokopi bukti identitas *Stakeholders* dan perwakilan *Stakeholders*.
   (2) Surat Kuasa dari *Stakeholders* kepada perwakilan *Stakeholders* yang menyatakan bahwa *stakeholders* memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama *Stakeholders*.
   (3) Jika Perwakilan *Stakeholders* adalah lembaga atau badan hukum, maka harus melampirkan dokumen yang menyatakan bahwa pihak yang mengajukan pengaduan berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

i) Pelaporan Pelanggaran secara tertulis tanpa identitas (anonim) boleh dilakukan, tapi wajib dilengkapi dengan fotokopi/salinan dokumen yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan/atau Pelaporan Pelanggaran yang akan disampaikan.

j) Perusahaan menunjuk Admin Pengaduan Pelanggaran jalur Dewan Pengawas dan Direksi (selanjutnya disebut Admin Pengaduan) untuk menerima, memilah dan meneruskan laporan kepada Tim Pengelola WBS serta menjamin kerahasiaan identitas Pelapor.

k) Pengaduan yang akan diproses hanya terkait dengan peristiwa/perbuatan yang terjadi dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun ke belakang sejak Pengaduan disampaikan.

c. <u>Administrasi Pengaduan</u>

1) Seluruh proses Pengaduan Pelanggaran diadministrasikan secara baik oleh Tim Pengelola WBS.
2) Catatan penerimaan Pengaduan Pelanggaran memuat sekurangnya:
   a) Nomor registrasi.
   b) Tanggal penerimaan.
   c) Petugas penerima.
   d) Deskripsi singkat.

d. Data Pendukung Pelaporan

Untuk mempercepat dan mempermudah proses penanganan dugaan Pelanggaran, maka Pelapor:

1) Pelapor dalam menyampaikan Pelaporan Dugaan Pelanggaran (*Whistleblowing*) harus mencantumkan identitas secara jelas, termasuk nomor kontak yang dapat dihubungi. Pelapor yang menyampaikan laporan dugaan pelanggaran tanpa mencantumkan identitas yang jelas atau tanpa nama (anonim), namun menyampaikan bukti pendukung yang memadai maka Admin Pengaduan Pelanggaran akan meneruskan pelaporan kepada Tim Pengelola WBS.
2) Harus disertai dengan bukti pendukung atas laporan dugaan Pelanggaran yang disampaikannya, meliputi dan tidak terbatas pada:
   a) Dugaan Pelanggaran yang diadukan, meliputi jumlah kerugian (apabila dapat ditentukan) 1 (satu) pengaduan/penyingkapan sebaiknya hanya untuk 1 (satu) dugaan Pelanggaran agar penanganannya dapat lebih fokus;
   b) Pihak yang terlibat, yaitu siapa yang seharusnya bertanggung jawab atas dugaan Pelanggaran tersebut, termasuk saksi-saksi dan pihak yang diuntungkan atau dirugikan atas Pelanggaran tersebut;
   c) Lokasi dugaan Pelanggaran, yaitu meliputi nama, tempat atau fungsi terjadinya pelanggaran tersebut;
   d) Waktu dugaan Pelanggaran, yaitu perode Pelanggaran baik berupa hari, tanggal, bulan dan tahun tertentu pada saat Pelanggaran tersebut terjadi;
   e) Bagaimana terjadinya dugaan Pelanggaran tersebut dan apakah terdapat bukti-bukti pendukung terjadinya Pelanggaran. Dokumen/bukti pendukung atas kasus yang diadukan, meliputi dan tidak terbatas pada:
      (1) Bukti tertulis, seperti surat, kwitansi, nota atau dokumen yang berisi informasi dalam bentuk apapun yang dituangkan di atas kertas atau dalam bentuk data elektronik yang dapat dibaca;
      (2) Bukti audio (rekaman suara)
      (3) Bukti video (rekaman gambar)
   f) Apakah dugaan Pelanggaran tersebut pernah dilaporkan kepada pihak lain
   g) Apakah dugaan Pelanggaran tersebut pernah terjadi sebelumnya.

2. **Proses Tindak Lanjut Atas Pengaduan Pelanggaran**

Tindak lanjut atas Pengaduan ini dilakukan mulai diterimanya pengaduan tersebut dengan proses sebagai berikut:

a. Tim Pengelola WBS jalur Direksi dan Tim Pengelola WBS jalur Dewan Pengawas melalui Admin Pengaduan menerima pengaduan Pelanggaran, mencatat dan menuangkannya ke dalam format standar sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 (satu).

b. Admin Pengaduan memilah dan meneruskan laporan pengaduan Pelanggaran kepada Tim Pengelola WBS sesuai level pelaku Pelanggaran atau Terlapor.
c. Pelaporan yang disampaikan tanpa identitas (anonim) tetap diproses, namun demikian dipertimbangkan terlebih dahulu kebenaran isi laporan, kredibilitas, dan bukti-bukti yang diajukan serta kemungkinan untuk melakukan konfirmasi pelaporan.
d. Apabila penerima Pengaduan Direktur Utama maka Direktur Utama dapat mendisposisikan proses selanjutnya kepada Kepala Divisi Audit Intern. Sedangkan apabila penerima Pengaduan Ketua Dewan Pengawas, dalam hal ini Terlapor Direksi maka Ketua Dewan Pengawas dapat menugaskan Komite Audit untuk proses selanjutnya.
e. Tim Pengelola WBS melakukan Verifikasi atas laporan yang masuk untuk mengetahui adanya indikasi awal terjadinya dugaan pelanggaran dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 14 (empat belas) hari kerja berikutnya apabila diperlukan. Hasil Verifikasi dimuat dalam Berita Acara Verifikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran 2 dan dilaporkan kepada Direksi.
f. Direksi dan Dewan Pengawas mempelajari laporan dan kesimpulan dari Tim Pengelola WBS beserta bukti awal yang ada, dan kemudian menetapkan, apakah Pengaduan perlu ditindaklanjuti? Apabila "YA" laporan Pengaduan diteruskan ke tahap Investigasi, apabila "TIDAK" maka proses sistem pelaporan pelanggaran selesai (ditutup).
g. Berita Acara Verifikasi yang akan diproses ke tahap Investigasi disampaikan atau diteruskan oleh Direksi kepada Tim Investigasi.
h. Apabila yang diadukan adalah pejabat Tim Pengelola WBS jalur Direksi maupun jalur
Dewan Pengawas maka pejabat yang bersangkutan harus dinon-aktifkan untuk sementara
sampai menunggu hasil Verifikasi.
i. Apabila hasil Verifikasi menunjukkan bahwa pejabat yang bersangkutan tidak terbukti,
maka yang bersangkutan akan diaktifkan kembali. Dan apabila hasil Verifikasi terbukti,
maka pejabat yang bersangkutan harus diganti.
j. Berdasarkan hasil Berita Acara Verifikasi, Direktur Utama, Kepala Divisi Audit Intern atau Ketua Dewan Pengawas sesuai level pelaku atau Terlapor, memutuskan tindak lanjut:
k. Dihentikan, jika tidak memenuhi persyaratan indikasi awal;
l. Bekerja sama dengan fungsi terkait lainnya atau dilakukan oleh Tim Investigasi internal maupun eksternal sesuai dengan substansi pengaduan Pelanggaran.
m. Tim Investigasi melakukan proses Investigasi atas Pengaduan yang diterima dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja. Bila dipandang perlu, masa kerja ini dapat diperpanjang paling lama untuk 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya. Hasil Investigasi dimuat dalam Berita Acara Investigasi sebagaimana tercantum dalam

Lampiran 3 dan dilaporkan kepada kepada Ketua Tim Pengelola WBS sesuai dengan jalur dan level pelaku Pelanggaran.

n. Apabila Tim Pengelola WBS jalur terkait setelah mendapatkan rekomendasi dari Direksi dan/atau Dewan Pengawas menyatakan terbukti adanya Pelanggaran oleh Terlapor maka Direksi dan/atau Dewan Pengawas harus menindaklanjuti sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.
o. Apabila hasil Investigasi terbukti adanya Pelanggaran disiplin oleh Insan Perum DAMRI maka dapat ditindaklanjuti sesuai ketentuan Peraturan Disiplin Insan Perum DAMRI di Lingkungan Perum DAMRI.
p. Apabila hasil Investigasi terbukti adanya pelanggaran oleh Terlapor yang meliputi Insan Perum DAMRI, Direksi, Dewan Pengawas dan Organ Penunjang Dewan Pengawas yang mengarah ke tindak pidana, maka akan ditindaklanjuti dengan proses hukum yang berlaku kepada lembaga penegak hukum dengan Direksi sebagai pejabat penyerah perkara.
q. Apabila hasil Investigasi menunjukkan tidak terbukti adanya Pelanggaran oleh Terlapor, maka Terlapor dinyatakan tidak bersalah dan diberikan rehabilitasi nama baik.
r. Skema Proses Pengaduan Pelanggaran sebagaimana terlampir (Lampiran 4 dan Lampiran 5).

3. **Hasil Penelaahan Pengaduan dan Rekomendasi (Verifikasi)**
   a. Pelaporan yang substansi pengaduannya tidak logis, tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak mungkin dipenuhi dan diproses lebih lanjut.
   b. Pelaporan yang substansi pengaduannya logis dan memadai, yang identitas pelapornya jelas dan/atau tidak jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan oleh Tim Pengelola WBS untuk dilakukan audit Investigasi oleh auditor internal dan/atau auditor eksternal atas persetujuan Ketua Tim Pengelola WBS masing-masing jalur.
   c. Pelaporan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas Pelapor yang jelas, direkomendasikan untuk dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi lebih lanjut atau prosedur lainnya yang dianggap perlu.
   d. Pelaporan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan Perusahaan yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

4. **Laporan Hasil Investigasi**
   a. Seluruh proses Investigasi atas Pengaduan Pelanggaran 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 untuk peninjauan ulang dapat dengan mudah dilakukan penelaahan kembali atas

sasaran yang ingin dicapai dan juga keputusan-keputusan penting yang diambil selama proses berlangsung.

c. Laporan hasil Investigasi disertai beberapa bukti pendukung yang merupakan bukti fisik serta bukti non fisik. Hasil laporan Investigasi tidak berupa opini atau pendapat tapi berupa kesimpulan akhir mengenai hasil investigasi yang akan digunakan sebagai dasar putusan pengambilan tindakan.

5. **Pemantauan Tindak Lanjut**
   a. Pemantauan tindak lanjut Pengaduan Pelanggaran dilakukan oleh Tim Pengelola WBS.
   b. Tim Pengelola WBS jalur Direksi di bawah pimpinan Direktur Utama dan/atau Kepala Divisi Audit Intern harus menginformasikan Pengaduan Pelanggaran yang masuk, yang diinvestigasi, dan yang dianggap selesai kepada Direksi setiap saat diperlukan.
   c. Tim Pengelola WBS jalur Dewan Pengawas di bawah pimpinan Komite Audit harus menginformasikan Pengaduan Pelanggaran yang masuk, yang diinvestigasi, dan yang dianggap selesai kepada Dewan Pengawas setiap saat diperlukan.
   d. Ketua Tim Pengelola WBS membuat laporan secara periodik, minimal 3 (tiga) bulan sekali, antara lain meliputi jumlah pengaduan, kategori pengaduan Pelanggaran dan saluran yang digunakan oleh Pelapor serta menyampaikannya kepada Dewan Pengawas.
   e. Ketua Dewan Pengawas membuat laporan apabila terdapat anggota Direksi yang terbukti melakukan Pelanggaran dan dapat disampaikan kepada Menteri/Pemilik Modal sebagai bahan evaluasi kinerja Direksi.
   f. Direktur Utama melaporkan pengaduan Pelanggaran yang ditindaklanjuti maupun yang ditutup kepada Dewan Pengawas minimal 3 (tiga) bulan sekali dan dipublikasikan ke dalam media Perusahaan maupun media lainnya.

6. **Penyampaian Tanggapan**
   a. Perusahaan melalui Tim Pengelola WBS dapat menginformasikan dan/atau memberikan tanggapan atas status proses penyelesaian Pengaduan Pelanggaran kepada *Stakeholders* dan/atau Perwakilan *Stakeholders* yang meminta penjelasan kepada Perusahaan mengenai Pengaduan Pelanggaran yang diajukannya.
   b. Untuk Pengaduan Pelanggaran tanpa identitas, tidak ada kewajiban Perusahaan untuk memberikan tanggapan.

7. **Publikasi dan Sosialisasi**
   Perusahaan wajib mempublikasikan serta mensosialisasikan Kebijakan Pengaduan Pelanggaran kepada seluruh Insan DAMRI maupun *Stakeholders* melalui berbagai media Perusahaan, seperti:
   a. Mencetak dan mendistribusikan dokumen kebijakan ini.
   b. *Website* Perusahaan, dengan konten sebagaimana tercamtum dalam Lampiran 6.
   c. Forum internal Insan Perum DAMRI.

BAB 5
PERLINDUNGAN, APRESIASI DAN SANKSI

1. Perlindungan Pelapor dan Terlapor

a. Perusahaan berkewajiban untuk melindungi Pelapor.
b. Perlindungan Pelapor memiliki manfaat atas kepastian perlakuan terhadap Pelapor serta jaminan atas kerahasiaan Pelapor sehingga mendorong keberanian melaporkan Pelanggaran.
c. Perlindungan terhadap Pelapor Pelanggaran dilaksanakan apabila Pelapor mengungkapkan dengan memenuhi kriteria berikut:
   1) Beritikad baik berdasarkan dorongan moral dan etika serta tidak mengharapkan imbalan materi dan/atau popularitas, dan
   2) Dugaan pelanggaran yang disampaikan telah terjadi dan dapat dipercaya dengan dukungan bukti, informasi atau indikasi yang memadai.
d. Kriteria atas perlindungan terhadap Pelapor wajib dipenuhi dalam rangka untuk mendorong Pelapor untuk tidak ragu-ragu menyampaikan tindakan pelanggaran yang diketahuinya. Untuk menghindari adanya laporan palsu atau fitnah maka Pelapor dapat dicabut hak nonrepudiasi dan dikenakan sanksi oleh pejabat yang berwenang memutus setelah melalui proses Verifikasi dan Investigasi.
e. Perlindungan juga berlaku terhadap Tim Pengelola WBS yang mendapat tekanan dari pihak tertentu untuk mengungkapkan identitas Pelapor yang dirahasiakan.
f. Pelapor dapat mengadukan apabila mendapatkan balasan berupa tekanan atau ancaman atau tindakan balasan lain yang dialaminya. Dalam hal masalah ini tidak dapat dipecahkan secara internal, Pelapor dijamin haknya untuk membawa ke lembaga independen di luar Perusahaan seperti misalnya mediator, lembaga perlindungan saksi dan korban atas biaya Perusahaan.
g. Perusahaan memberikan perlindungan kepada Pelapor meliputi: pemecatan yang tidak adil, penurunan jabatan atau pangkat, pelecehan atau diskriminasi dalam segala bentuknya serta catatan yang merugikan dalam file data pribadinya (*personal file record*).
h. Selain perlindungan di atas, bagi Pelapor yang beritikad baik, Perusahaan juga akan menyediakan perlindungan hukum sejalan dengan ketentuan pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2002 jo Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang dan pasal 13 UU Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban, dan pasal 5 PP Nomor 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;
   4) Perahasiaan dan penyamaran identitas Pelapor;

5) Pemberian keterangan tanpa bertatap muka dengan Terlapor, pada setiap tingkat pemeriksaan perkara dalam hal pelanggaran tersebut masuk pada sengketa pengadilan.
6) Dalam memberikan perlindungan, Perusahaan dapat bekerjasama dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).
7) Perusahaan memberikan jaminan kerahasiaan identitas Terlapor sampai berubah pada status terperiksa.

Pengungkapan Identitas Pelapor

a. Pengungkapan identitas Pelapor kepada pihak lain atau eksternal wajib memenuhi kriteria sebagai berikut:

   Tim Pengelola WBS dilarang mengungkapkan identitas Pelapor tanpa persetujuan, baik secara lisan atau tertulis dari Pelapor kecuali dalam hal:

   1) Diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan atau untuk kepentingan peradilan;
   2) Laporan yang disampaikan berisi hal-hal malpraktek, penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran, dan
   3) Hal-hal yang dilaporkan diperkirakan menimbulkan dampak negatif terhadap kepentingan publik atau masyarakat.
      a) Apabila identitas Pelapor perlu diungkapkan atau tidak disembunyikan sebagaimana diperlukan dalam proses Investigasi atau dalam rangka diperlukannya pengambilan tindakan yang sesuai, Tim Pengelola WBS atau investigator wajib meminta persetujuan terlebih dahulu kepada pihak Pelapor.
      b) Dalam hal informasi identitas Pelapor harus diungkapkan, maka pengungkapan identitas Pelapor hanya dapat disampaikan kepada pihak yang meminta. Tim Pengelola WBS wajib mendapat persetujuan terlebih dahulu dari Direksi atau pejabat yang dikuasakan sebelum menyampaikan identitas Pelapor tersebut.

2. Apresiasi Pelapor

a. Perusahaan dapat memberikan penghargaan kepada Pelapor atas pelanggaran yang dapat dibuktikan sehingga aset/uang Perusahaan dapat diselamatkan dalam jumlah yang signifikan.
b. Penghargaan diberikan melalui kebijakan Perusahaan dengan tetap memperhatikan aspek kerahasian atau perlindungan Pelapor.

3. Sanksi

Sanksi Ringan, yaitu sanksi yang diberikan oleh Perusahaan berupa:

a. Teguran lisan dan/atau tertulis;
b. Pengembalian kerugian Perusahaan;
c. Penundaan kenaikan jabatan; dan/atau
d. Berdasarkan Perjanjian Kerja Bersama atau Kebijakan Direksi.

Sanksi Berat berupa Pemutusan hubungan kerja (PHK) dan/atau sanksi yang diberikan oleh aparat penegak hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Sanksi atas Pelaporan Palsu (*False Misconduct Reports*)

Apabila hasil Investigasi menyimpulkan pengaduan yang disampaikan mengandung unsur dengan itikad tidak baik, menyampaikan bukti palsu, ada unsur kedengkian, tanpa dasar yang jelas, maka Pelapor tersebut dapat digugat balik atau dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Rehabilitasi Nama Baik

Kepada Terlapor yang ternyata tidak terbukti melakukan pelanggaran ada kewajiban bagi Perusahaan untuk mengembalikan nama baik atau rehabilitasi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB 6
PENUTUP

1. Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing*) ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh Insan Perum DAMRI, *Stakeholders,* Tim Pengelola WBS, Tim Investigasi, Dewan Pengawas, Direksi dan Organ Penunjang Dewan Pengawas.
2. Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing*) dapat dikaji dan disempurnakan secara berkala sesuai kebutuhan Perusahaan.
3. Setiap informasi, dokumen, catatan dan laporan terkait dengan investigasi Pengaduan Pelanggaran akan disimpan dan terdokumentasi secara rahasia dan aman.
4. Setiap perubahan Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing*) dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Dewan Pengawas dan Direksi Perum DAMRI.
5. Setiap perubahan Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing*) dinyatakan berlaku sejak ditetapkan oleh Dewan Pengawas dan Direksi Perum DAMRI.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KOP SURAT

TANDA TERIMA PELAPORAN PELANGGARAN

No: .....

Dengan ini diterangkan bahwa :

Nama : .....

Alamat : .....

No. Telp. : .....

Fax : .....

HP : .....

Email : .....

Nama Satuan Kerja/Organisasi/Lembaga : .....

(Jika bertindak atas nama Pribadi)

Bertindak untuk dan atas nama : .....

(Jika bertindak atas nama pemangku kepentingan

Telah menyampaikan laporan pelanggaran tentang

.....

.....

.....

Lampiran : .....(disebutkan apa saja misal fotocopy KTP, Surat Kuasa, Bukti Pelanggaran dan lain sebagainya)

Jakarta, ...

Penerima Laporan : .....

ID Karyawan : .....

Kami mengucapkan terima kasih atas laporan yang disampaikan ini, proses selanjutnya dikakukan oleh Tim Pengelola WBS dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja untuk mendapatkan indikasi awal apakah Pelaporan ini dapat dilanjutkan atau tidak.

LAMPIRAN 2

BERITA ACARA TENTANG HASIL VERIFIKASI ATAS DUGAAN PELANGGARAN OLEH KARYAWAN/ORGAN DEWAN PENGAWAS/DIREKSI/DEWAN PENGAWAS*)

Pada hari ini, tanggal ..... bulan ..... tahun ....., telah dilaporkan hasil audit investigasi atas laporan dugaan pelanggaran Nomor: ....., sebagai berikut:

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

Dinyatakan TERBUKTI/TIDAK/TERBUKTI*)

Berdasarkan penyampaian hasil verifikasi, maka Tim Pengelola WBS merekomendasikan perlu/tidak perlu*) ditindaklanjuti dengan audit investigasi oleh Tim Investigasi.

Nama Kota, tanggal/bulan/tahun

Ketua Tim Pengelola WBS Jalur Dewan Pengawas/Direksi*)

.....

(Nama Jelas)

Admin Pengaduan Pelanggaran

.....

(Nama Jelas)

*) *Coret yang tidak perlu*

LAMPIRAN 3

BERITA ACARA TENTANG LAPORAN HASIL INVESTIGASI ATAS DUGAAN PELANGGARAN OLEH KARYAWAN/ORGAN DEWAN PENGAWAS/DIREKSI/DEWAN PENGAWAS*)

Pada hari ini, tanggal ..... bulan ..... tahun ....., telah dilaporkan hasil audit investigasi atas laporan dugaan pelanggaran Nomor: ....., sebagai berikut:

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

Dinyatakan TERBUKTI/TIDAK/TERBUKTI*)

Berdasarkan penyampaian laporan hasil verifikasi, maka Tim Pengelola WBS merekomendasikan perlu/tidak perlu*) dikenakan sanksi melalui proses lebih lanjut oleh Direksi.

Nama Kota, tanggal/bulan/tahun

Ketua Tim Pengelola WBS Jalur Dewan Pengawas/Direksi*)	Ketua Tim Investigasi
.....	.....
(Nama Jelas)	(Nama Jelas)

**) Coret yang tidak perlu*

LAMPIRAN 4

Skema Proses Pengaduan Pelanggaran yang Diduga dilakukan
Oleh Karyawan Perum DAMRI

No	PROSEDUR	Pelapor	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Direksi yang Diketuai		Direksi	Tim Investigasi	Lembaga Penegak Hukum
		Stakeholder		Direktur Utama	Kepala SPI		Satuan Pengawasan Internal (SPI)	
1	Pengaduan Pelanggaran disampaikan melalui saluran *website, email, drop box* ataupun surat tercatat yang diantar langsung.	1						
2	Admin Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan		2					
3	Pengaduan dipilah dan diteruskan kepada Tim Pengelola WBS untuk diverifikasi		3					
4	Tim Pengelola WBS yang dipimpin oleh Direktur Utama melakukan Verifikasi atas laporan yang melibatkan anggota Tim Pengelola WBS dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 14 (empat belas) hari kerja berikutnya apabila diperlukan			4				

Skema Proses Pengaduan Pelanggaran yang Diduga dilakukan
Oleh Karyawan Perum DAMRI

No	PROSEDUR	Pelapor	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Direksi yang Diketuai		Direksi	Tim Investigasi	Lembaga Penegak Hukum
		Stakeholder		Direktur Utama	Kepala SPI		Satuan Pengawasan Internal (SPI)	
5	Tim Pengelola WBS yang dipimpin oleh Kepala Divisi Audit Intern melakukan Verifikasi atas laporan yang melibatkan Karyawan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja berikutnya apabila diperlukan.				5			
6	Hasil Verifikasi dimuat dalam Berita Acara Verifikasi dan dilaporkan kepada Direksi.			6	6			
7	Direksi mempelajari Berita Acara Verifikasi dan kesimpulan dari Tim Pengelola WBS beserta bukti awal yang ada, kemudian menetapkan, apakah Pengaduan perlu ditindak lanjut ke tahap Investigasi atau tidak (ditutup).					7 Ya Tidak		
8	Apabila hasil Verifikasi menyimpulkan bahwa Pengaduan tidak cukup bukti (ditutup).					8		

Skema Proses Pengaduan Pelanggaran yang Diduga dilakukan Oleh Karyawan Perum DAMRI

No	PROSEDUR	Pelapor	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Direksi yang Diketuai		Direksi	Tim Investigasi	Lembaga Penegak Hukum
		Stakeholder		Direktur Utama	Kepala SPI		Satuan Pengawasan Internal (SPI)	
9	Hasil Verifikasi menunjukkan adanya indikasi Pelanggaran dengan disertai bukti-bukti yang cukup akan diproses ke tahap Investigasi						9	
10	Tim Investigasi melaksanakan investigasi, yang dilanjutkan dengan menyusun Berita Acara Investigasi untuk disampaikan kepada Direksi.						10	
11	Direksi mempelajari Berita Acara Investigasi yang dibuat Tim Investigasi untuk selanjutnya memberikan rekomendasi kepada Tim Pengelola WBS, apakah Pengaduan perlu ditindaklanjuti atau tidak (ditutup).					Tidak / Ya 11		
12	Apabila hasil Investigasi memutuskan bahwa Pengaduan tidak terbukti, maka Terlapor dinyatakan tidak bersalah dan diberikan rehabilitasi nama baik.				12			
13	Apabila hasil Investigasi terbukti adanya pelanggaran administratif oleh karyawan maka dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Perusahaan.					13		

Skema Proses Pengaduan Pelanggaran yang Diduga dilakukan Oleh Karyawan Perum DAMRI

No	PROSEDUR	Pelapor	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Direksi yang Diketuai		Direksi	Tim Investigasi	Lembaga Penegak Hukum
		Stakeholder		Direktur Utama	Kepala SPI		Satuan Pengawasan Internal (SPI)	
14	Apabila hasil Investigasi terbukti adanya pelanggaran oleh Terlapor yang mengarah ke tindak pidana umum atau korupsi, maka akan ditindaklanjuti dengan proses hukum yang berlaku kepada lembaga penegak hukum dengan Direksi sebagai pejabat penyerah perkara.					14		
15	Laporan kepada penegak hukum.							15

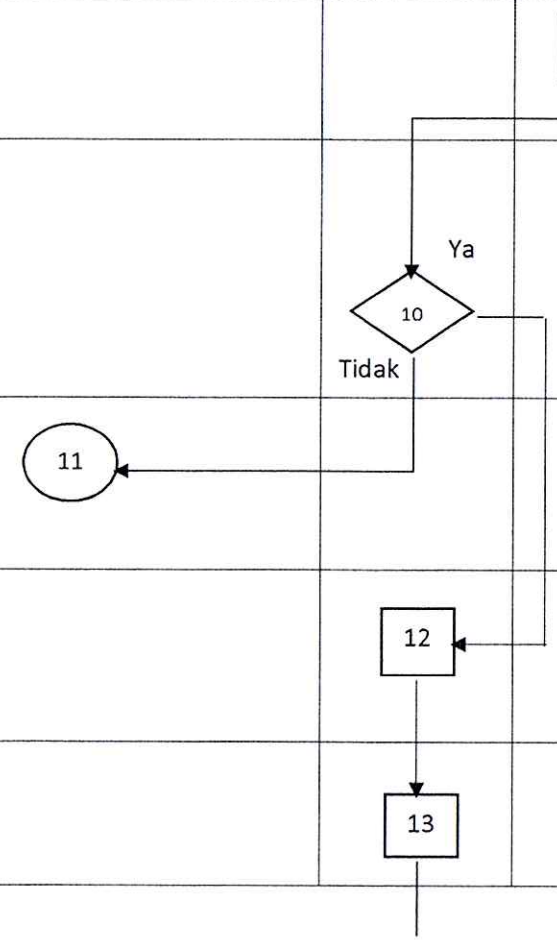
LAMPIRAN 5

Skema Proses Pengaduan Pelanggaran yang Diduga dilakukan
Oleh Direksi, Dewan Pengawas dan Organ Penunjang Dewan Pengawas Perum DAMRI

No	PROSEDUR	Pelapor *Stakeholder*	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Dewan Pengawas yang Diketuai Ketua Dewan Pengawas	Dewan Pengawas Direksi	Tim Investigasi Komite Audit atau Pihak Independen	Lembaga Penegak Hukum
1	Pengaduan Pelanggaran disampaikan melalui saluran *website, email, drop box* ataupun surat tercatat yang diantar langsung.	1					
2	Admin Pengaduan memberikan tanda terima Pengaduan		2				
3	Pengaduan dipilah dan diteruskan kepada Tim Pengelola WBS untuk diverifikasi		3				
4	Tim Pengelola WBS yang dipimpin oleh Direktur Utama melakukan Verifikasi atas laporan yang melibatkan anggota Tim Pengelola WBS dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 14 (empat belas) hari kerja berikutnya apabila diperlukan			4			

No	PROSEDUR	Pelapor	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Dewan Pengawas yang Diketuai	Dewan Pengawas	Tim Investigasi	Lembaga Penegak Hukum
		Stakeholder		Ketua Dewan Pengawas	Direksi	Komite Audit atau Pihak Independen	
5	Hasil Verifikasi disusun oleh Tim Pengelola WBS dalam bentuk Berita Acara Verifikasi dan dilaporkan kepada Dewan Pengawas			5			
6	Dewan Pengawas mempelajari Berita Acara Verifikasi dan kesimpulan dari Tim Pengelola WBS beserta bukti awal yang ada, dan kemudian menetapkan, apakah Pengaduan perlu ditindak lanjut ke tahap Investigasi atau tidak (ditutup)				Ya 6 Tidak		
7	Apabila hasil Verifikasi menyimpulkan bahwa Pengaduan tidak cukup bukti (ditutup)			7			
8	Hasil Verifikasi yang menunjukkan adanya indikasi Pelanggaran dengan disertai bukti-bukti yang cukup akan diproses ke tahap Investigasi.					8	

No	PROSEDUR	Pelapor	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Dewan Pengawas yang Diketuai	Dewan Pengawas	Tim Investigasi	Lembaga Penegak Hukum
		Stakeholder		Ketua Dewan Pengawas	Direksi	Komite Audit atau Pihak Independen	
9	Hasil Verifikasi disusun oleh Tim Pengelola WBS dalam bentuk Berita Acara Verifikasi dan dilaporkan kepada Dewan Pengawas						
10	Dewan Pengawas mempelajari Berita Acara Verifikasi dan kesimpulan dari Tim Pengelola WBS beserta bukti awal yang ada, dan kemudian menetapkan, apakah Pengaduan perlu ditindak lanjut ke tahap Investigasi atau tidak (ditutup)						
11	Apabila hasil Investigasi menunjukkan bahwa Pengaduan tidak terbukti, maka Terlapor dinyatakan tidak bersalah dan diberikan rehabilitasi nama baik.						
12	Apa bila hasil Investigasi terbukti adanya Pelanggaran oleh Terlapor yang mengarah ke tindak pidana, maka Dewan Pengawas akan memproses sesuai hukum yang berlaku						
13	Pelimpahan laporan hasil Investigasi oleh Dewan Pengawas kepada Direksi untuk ditindaklanjuti kepada lembaga penegak hukum.						



No	PROSEDUR	Pelapor	Admin Pengaduan	Tim Pengelola WBS Jalur Dewan Pengawas yang Diketuai	Dewan Pengawas	Tim Investigasi	Lembaga Penegak Hukum
		Stakeholder		Ketua Dewan Pengawas	Direksi	Komite Audit atau Pihak Independen	
14	Laporan kepada penegak hukum						14