

KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 95 TAHUN 2014
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN *WHISTLEBLOWING* DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan Kementerian Agama;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);

5. Undang-Undang ...

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
10. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 592) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 80 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1202);

13. Peraturan ...

13. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
14. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
15. Keputusan Menteri Agama Nomor 421 Tahun 2001 tentang Kode Etik Pegawai Departemen Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLEBLOWING* DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA.

KESATU : Menetapkan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan Kementerian Agama sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi kepala satuan organisasi/satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Agama.

KETIGA : Dengan berlakunya Keputusan Menteri Agama ini, Keputusan Menteri Agama Nomor 256 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Juni 2014

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 95 TAHUN 2014
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
WHISTLEBLOWING DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakekatnya, tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain didasarkan pada prinsip-prinsip seperti efisien, efektif, dan transparan, pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah juga harus profesional dan responsif. Profesional mengacu pada kompetensi pemberi layanan, sedangkan responsif mengacu pada sikap tanggap terhadap masukan, tuntutan, maupun keluhan yang muncul dari masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Dalam pengertian demikian maka upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pembeli jasa, adalah sebuah proses, bukan tujuan. Sebagai sebuah proses, maka perbaikan merupakan proses yang berkelanjutan dan dilakukan secara terus menerus.

Salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif dilakukan dengan menyediakan akses yang mudah untuk menerima keluhan atau pengaduan. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan pedoman tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di lingkungan Kementerian Agama yang dapat dijadikan rujukan oleh aparat Kementerian Agama dalam mengelola pengaduan masyarakat. Pedoman tersebut juga bermanfaat bagi penerima layanan untuk, memahami mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing*.

B. Tujuan

Tujuan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* adalah:

- a. terwujudnya pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* secara baik dan benar, efektif, efisien, tepat sasaran dan transparan;
- b. terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* yang baku, terintegrasi, dan komprehensif antar satuan kerja; dan
- c. terwujudnya pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di lingkungan Kementerian Agama.

C. Ruang ...

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* meliputi:

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. Pengelolaan *Whistleblowing*; dan
3. Alur pengelolaan, pelaporan, dan dokumentasi.

D. Pengertian

Dalam Keputusan Menteri Agama ini, yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah sumbangan pikiran, saran, gagasan, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kementerian Agama sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di lingkungan Kementerian Agama.
2. *Whistleblowing* adalah pengungkapan tindakan pelanggaran atau pengungkapan perbuatan yang melawan hukum/tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan organisasi maupun pemangku kepentingan yang dilakukan oleh pejabat/pegawai kepada pimpinan atau lembaga lain.
3. *Whistleblower* adalah pejabat/pegawai Kementerian Agama yang melaporkan perbuatan yang melawan hukum/tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan organisasi maupun pemangku kepentingan yang terjadi di dalam organisasi tempat dia bekerja dan bukan merupakan bagian dari pelaku perbuatan yang melawan hukum yang dilaporkannya.
4. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian Agama.
5. Terlapor adalah aparatur Kementerian Agama yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran baik terkait penyelenggaraan tugas maupun terkait sebagai aparatur sipil negara.
6. Etika adalah norma yang harus dipedomani oleh aparatur Kementerian Agama yang menjalankan tugas pengelolaan Dumas yang meliputi sikap, ucapan, tindakan, dan perilaku.
7. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka penegasan tentang kebenaran substansi pengaduan masyarakat.
8. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka menjernihkan substansi pengaduan masyarakat.
9. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, pemeriksaan, dan rekomendasi serta pelaksanaannya.
10. Pemeriksaan ...

10. Pemeriksaan adalah proses mendapatkan informasi dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisis masalah, serta menilai bukti tentang substansi pengaduan masyarakat.

E. Prinsip

Pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip:

1. Legalitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan;
2. Transparansi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* secara terbuka dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap Pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* berdasarkan mekanisme dan prosedur yang ditetapkan;
3. Koordinasi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* dengan melakukan kerja sama yang baik antar pejabat dan instansi terkait;
4. Efektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* secara tepat sasaran, akurat, dan valid;
5. Efisiensi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* secara hemat tenaga, waktu, sarana, dan biaya;
6. Akuntabilitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjutnya;
7. Objektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* berdasarkan data dan bukti yang sebenarnya tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
8. Adil, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* tanpa membeda-bedakan dan tanpa diskriminasi perlakuan terhadap pelapor dan terlapor;
9. Rahasia, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* dengan melindungi dan menjaga kerahasiaan pelapor dan terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Profesionalitas, yaitu pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* dilakukan oleh aparatur Kementerian Agama yang memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas; dan
11. Independen, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* yang terbebas dari intervensi pihak manapun atau siapapun;
12. Praduga tak bersalah, yaitu melakukan proses klarifikasi, konfirmasi, dan pemeriksaan terhadap terlapor dengan menganggapnya tidak bersalah sebelum terbitnya keputusan tentang penjatuhan sanksi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang.

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Media Pengaduan

Dumas dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis baik melalui surat, media elektronik, dan media cetak. Dumas yang disampaikan secara lisan, dituangkan dalam berita acara pengaduan. Media elektronik yang dapat digunakan untuk akses menyampaikan Dumas adalah www.kemenag.go.id dan www.itjen.kemenag.go.id serta *website* yang dikembangkan dan dikelola oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama.

B. Kriteria

1. Dumas meliputi pengaduan terhadap kelemahan sistem tata kelola pelayanan publik dan/atau indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang atau kesalahan yang dilakukan oleh aparatur pada satuan organisasi/satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama.
2. Dumas yang dapat ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. mencantumkan nama dan alamat pelapor dan identitas terlapor dengan jelas; dan
 - b. memberikan data dan bukti yang diduga mendukung kebenaran Dumas.

C. Pengelola

1. Pengelolaan Dumas di tingkat Kementerian dilakukan oleh:
 - a. Inspektorat Jenderal; dan
 - b. Sekretariat Jenderal.
2. Pengelolaan Dumas di tingkat satuan kerja dilakukan oleh bagian atau subbagian yang menangani urusan di bidang organisasi, tata laksana, dan kepegawaian.

D. Penerimaan

Setiap Dumas diterima oleh pengelola Dumas pada Kementerian Agama Pusat dan masing-masing satuan kerja. Dumas tersebut diteruskan oleh pengelola Dumas kepada yang berwenang untuk melakukan pengelolaan Dumas yang meliputi pencatatan materi, pemilahan materi, telaahan dan verifikasi, analisis dan laporan, rekomendasi tindak lanjut, dan pemantauan penyelesaian tindak lanjut sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Pencatatan ...

E. Pencatatan Materi

Pencatatan Materi dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan Kementerian Agama, dengan cara manual dan/atau menggunakan aplikasi komputer, sesuai dengan sarana dan prasarana yang dimiliki satuan organisasi/satuan kerja yang bersangkutan.

Pencatatan materi pengaduan paling sedikit memuat:

1. substansi pengaduan;
2. pihak yang terlibat;
3. waktu dan tempat kejadian; dan
4. kronologi kejadian.

F. Pemilahan Materi

Dumas yang telah dicatat kemudian dipilah berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah sebagai berikut:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelayanan masyarakat;
3. Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
4. Kepegawaian;
5. Barang Milik Negara;
6. Hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia;
7. Tatalaksana/regulasi; dan
8. Umum.

G. Telaahan dan Verifikasi

Penelaahan dan verifikasi materi Dumas meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. merumuskan inti masalah;
2. menilai dan meneliti materi Dumas berdasarkan peraturan perundang-undangan;
3. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi Dumas yang baru diterima; dan
4. melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan Dumas untuk membuktikan kebenaran materi Dumas.

H. Analisis dan Laporan

Pengelola Dumas melakukan analisis terhadap hasil telaahan dan verifikasi materi Dumas. Analisis meliputi pengumpulan materi Dumas, menganalisis Dumas berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan mengklarifikasi, serta melakukan koordinasi dengan pimpinan satuan organisasi/satuan kerja terkait.

Hasil ...

Hasil analisis Dumas yang terbukti kebenarannya dilaporkan oleh pengelola Dumas kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja untuk ditindaklanjuti. Kepala satuan organisasi/satuan kerja menindaklanjuti laporan Dumas yang terbukti kebenarannya dan menginformasikan kepada pelapor yang tidak terbukti kebenarannya.

I. Rekomendasi Tindak Lanjut

Kepala satuan organisasi/satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.

Penyelesaian tindak lanjut dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa:

1. tindakan administratif;
2. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
3. tindak pidana; dan
4. perbaikan manajemen.

Bagi Dumas yang tidak terbukti, kepala satuan organisasi/satuan kerja melakukan pengembalian nama baik bagi terlapor.

Batas waktu penyelesaian tindak lanjut Dumas paling lama 60 (enam puluh) hari sejak surat klarifikasi atau konfirmasi diterima pengelola Dumas.

J. Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut

Inspektorat Jenderal melakukan pemantauan penyelesaian tindak lanjut Dumas melalui pemantauan langsung ke satuan organisasi/satuan kerja, pemutakhiran data, rapat koordinasi, serta surat menyurat secara elektronik dan nonelektronik.

BAB III PENGELOLAAN *WHISTLEBLOWING*

A. Media Pengaduan

Media yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan terkait *Whistleblowing* adalah penyampaian lisan, tulisan, dan/atau aplikasi *website*.

B. Pengelola

Pengelola *Whistleblowing* adalah:

1. Inspektorat Jenderal; dan
2. Sekretariat Jenderal.

C. Penerimaan

Setiap pengaduan diterima oleh masing-masing pengelola *Whistleblowing*.

D. Pencatatan Materi

Pencatatan Materi pengaduan dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer sesuai dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pengelola *Whistleblowing*.

Pencatatan materi pengaduan yang dapat ditindaklanjuti paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan;
2. Pihak yang terlibat;
3. Waktu dan tempat kejadian; dan
4. Kronologis kejadian.

Apabila materi pengaduan tidak memenuhi ketentuan di atas, maka tidak dapat di proses lebih lanjut.

Pengaduan harus dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.

E. Pemilahan Materi

Whistleblowing yang telah dicatat, dilakukan pemilahan berdasarkan:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Korupsi/pungli;
3. Gratifikasi;
4. Kepegawaian;
5. Barang Milik Negara; dan
6. *Conflict of interest*/benturan kepentingan.

F. Telaahan ...

F. Telaahan dan Verifikasi

Penelaahan dan verifikasi materi pengaduan meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. merumuskan inti masalah;
2. menghubungkan materi pengaduan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
4. melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan pengaduan dengan tujuan tertentu untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

G. Analisis dan Laporan

Pengelola *Whistleblowing* melakukan analisis terhadap hasil telaahan dan verifikasi materi pengaduan.

Apabila hasil analisis terbukti kebenaran materi pengaduan, kepala satuan organisasi/satuan kerja merekomendasikan untuk melakukan tindak lanjut.

Apabila hasil analisis menunjukkan tidak terbukti kebenaran materi pengaduan, maka pengaduan dianggap selesai.

Hasil analisis dilaporkan kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja.

H. Rekomendasi Tindak Lanjut

Kepala satuan organisasi/satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan pengaduan.

Tindak lanjut dapat berupa:

1. pemberian sanksi/hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
2. penyeteroran ke kas Negara apabila terdapat unsur Kerugian Negara;
3. pengembalian uang kepada pihak-pihak yang dirugikan;
4. penyerahan kepada penegak hukum apabila unsur yang diadukan bersifat pidana/perdata; dan
5. pengembalian nama baik terlapor kepada atasan langsung, apabila ternyata pengaduan tersebut terbukti tidak benar.

Batas waktu penyelesaian tindak lanjut *Whistleblowing* paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak ditetapkannya hasil analisis dan laporan.

I. Pemantauan ...

I. Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut

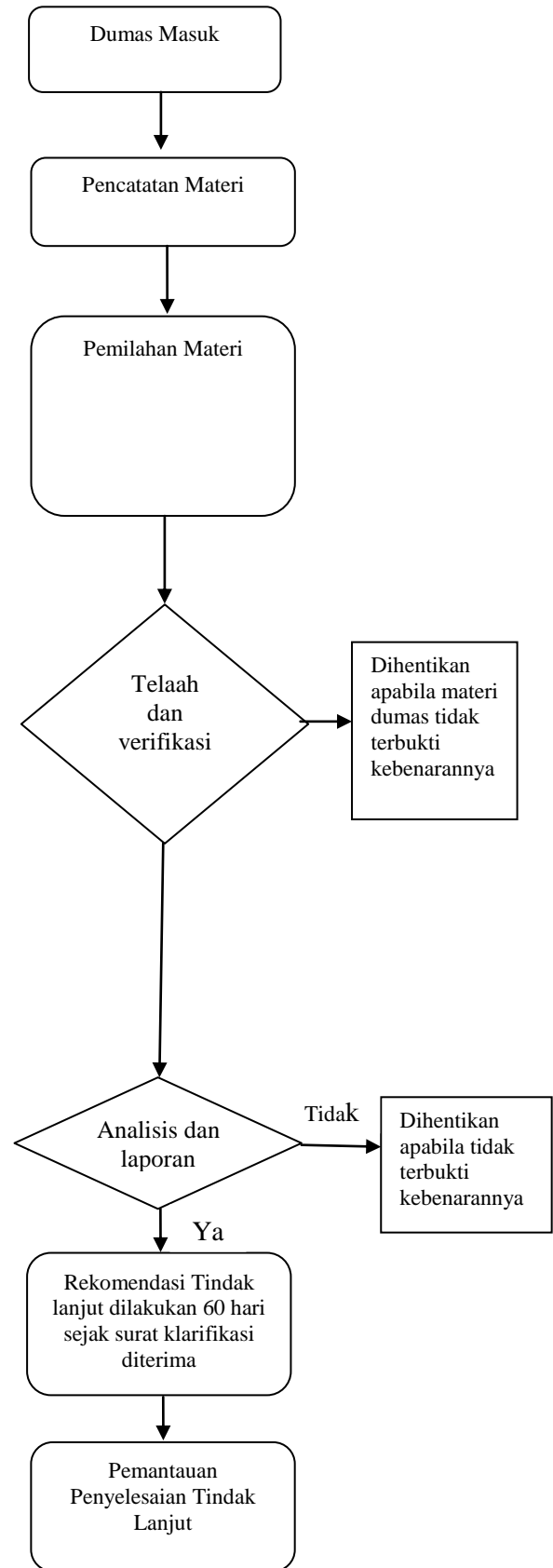
Inspektorat Jenderal melakukan pemantauan penyelesaian tindak lanjut *Whistleblowing* melalui pemantauan langsung, pemutakhiran data, rapat koordinasi, serta komunikasi elektronik dan nonelektronik.

BAB IV
ALUR PENGELOLAAN, PELAPORAN, DAN DOKUMENTASI

A. Alur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing*

Pengaduan Masyarakat

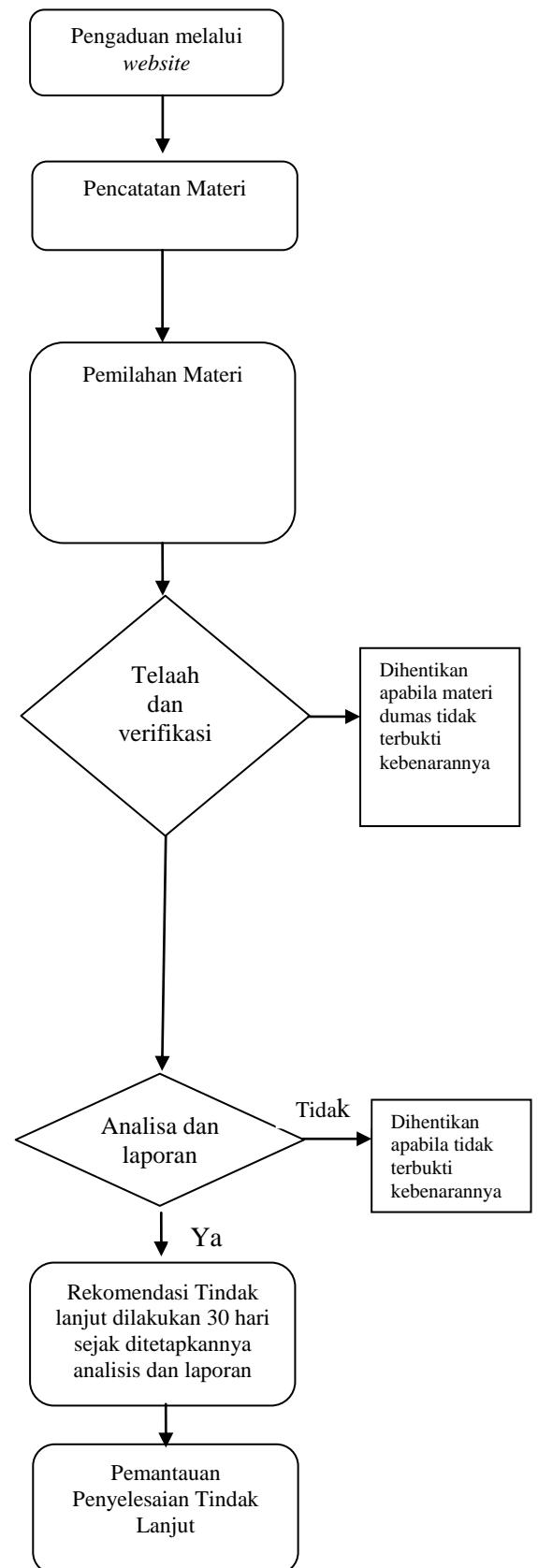
1. Penerimaan melalui Media Pengaduan lisan, tertulis, surat, media elektronik
2. Pencatatan Materi: substansi pengaduan; pihak yang terlibat; Waktu dan tempat kejadian; dan Kronologis kejadian.
3. Pemilahan materi: Penyalahgunaan wewenang; Pelayanan masyarakat; Korupsi/pungli; Kepegawaian /ketenagakerjaan; Barang Milik Negara; Hukum/ peradilan dan Hak Asasi Manusia; Tatalaksana/ regulasi; dan Umum.
4. Telaah dan Verifikasi merumuskan inti masalah; menghubungkan materi Dumas dengan peraturan yang relevan; meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi Dumas yang baru diterima; dan melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan Dumas dengan tujuan tertentu untuk membuktikan kebenaran materi Dumas.
5. Analisis dan Laporan Terbukti Kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya
6. Rekomendasi Tindak Lanjut Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
7. Pemantauan Hasil penyelesaian tindak lanjut



Sistem ...

Sistem Informasi Pengelolaan *Whistleblowing*

1. Penerimaan melalui aplikasi *website*
2. Pencatatan Materi:
substansi pengaduan; pihak yang terlibat; Waktu dan tempat kejadian; dan Kronologis kejadian.
3. Pemilahan materi:
Penyalahgunaan wewenang; Korupsi/pungli; Gratifikasi; Kepegawaian/ ketenagakerjaan Barang Milik Negara; dan *Conflict of interest*/benturan kepentingan.
4. Telaah dan Verifikasi
merumuskan inti masalah; menghubungkan materi pengaduan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan pengaduan dengan tujuan tertentu untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.
5. Analisis dan Laporan
Terbukti Kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya
6. Rekomendasi Tindak Lanjut
Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
7. Pemantauan Hasil penyelesaian tindak lanjut



B. Pelaporan ...

B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dan *Whistleblowing*

Pelaporan hasil Pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* pada masing-masing kasus disampaikan kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja terlapor dan selanjutnya kepala satuan organisasi/satuan kerja terlapor melaporkan kepada Inspektur Jenderal dengan tembusan pelapor.

Setiap satuan organisasi/satuan kerja wajib menyampaikan laporan perkembangan Pengelolaan Dumas secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada Inspektur Jenderal dengan tembusan sebagai berikut:

1. Kepala satuan organisasi eselon I kepada Menteri Agama;
2. Rektor UIN/IAIN dan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri kepada Direktur Jenderal Pendidikan Islam;
3. Rektor IHDN dan Ketua Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu;
4. Ketua Sekolah Tinggi Agama Kristen Protestan Negeri dan Sekolah Tinggi Agama Kristen Negeri kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen;
5. Ketua Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha;
6. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Agama;
7. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi;
8. Kepala Balai Penelitian Agama dan Kepala Balai Diklat Keagamaan melaporkan kepada Kepala Badan Litbang dan Diklat; dan
9. Madrasah Ibtidaiyah Negeri, Madrasah Tsanawiyah Negeri, Madrasah Aliyah Negeri/Madrasah Aliyah Kejuruan Negeri, dan Kantor Urusan Agama Kecamatan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Inspektorat Jenderal melaporkan Pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* kepada Menteri Agama dengan tembusan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

C. Pengelolaan Dokumentasi Dumas dan *Whistleblowing*

Dumas dan *Whistleblowing* yang masuk baik melalui *online*, elektronik atau tertulis diberi nomor agenda surat masuk, dicatat dengan pemberian kode Dumas dan dilakukan pengarsipan elektronik (*scaning*). *Hardcopy* dan hasil disposisi dari kepala satuan organisasi/satuan kerja diserahkan ke unit pengelola Dumas dan *Whistleblowing*. Analisis, telaah, surat klarifikasi, dan jawaban surat Tindak Lanjut klarifikasi dari unit terlapor, dihimpun menjadi satu kesatuan dokumentasi baik secara *hardcopy* atau elektronik. Pendokumentasian dan pengarsipan dilakukan secara khusus dalam folder Dumas tersendiri dengan membuat rincinan per provinsi, per tahun, dan per satuan kerja.

Dokumentasi ...

Dokumentasi Dumas dan *Whistleblowing* yang sudah ditatausahakan oleh pengelola Dumas dan *Whistleblowing* selanjutnya dilakukan penyimpanan dan pengarsipan dengan baik, tertib, dan rapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Rekonsiliasi penanganan Dumas dan *Whistleblowing* antara Subbag yang bertugas menerima surat dan unit pengelola Dumas dan *Whistleblowing* dilaksanakan per triwulan, dengan materi rekonsiliasi meliputi surat masuk, telaah, analisis, surat klarifikasi, tindak lanjut, dan rekapitulasi kebenaran Dumas.

BAB V PENUTUP

Pelaksanaan pedoman pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* membutuhkan komitmen dari semua satuan organisasi/ satuan kerja. Selain itu, pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* harus dijadikan instrumen untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.

Dengan adanya pedoman pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* diharapkan agar pengaduan masyarakat semakin berkurang dari waktu ke waktu dan diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* di masing-masing satuan organisasi/satuan kerja dapat meningkatkan intensitas dan kualitas Pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing*.

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN