



KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 765 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN *WHISTLEBLOWING* PADA KEMENTERIAN AGAMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa pada Kementerian Agama, pengelolaan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* perlu dilakukan secara tertib, efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* pada Kementerian Agama;
- Mengingat : 1. 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 Republik Indonesia Nomor 3851);
2. 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);
3. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 7. 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);
 8. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 9. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 11. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
 12. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Kebijakan Umum Pengelolaan Arsip Elektronik;
 13. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 948);
 14. Peraturan Menteri Agama Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pengawasan Internal pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1494);
 15. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);
 16. 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* PADA KEMENTERIAN AGAMA.
- KESATU : Menetapkan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* pada Kementerian Agama yang selanjutnya disebut Pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi satuan organisasi, satuan kerja, dan unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama dalam penerimaan, pencatatan materi, pemilahan materi, verifikasi dan penelaahan materi, analisis dan laporan, rekomendasi tindak lanjut, dan pemantauan penyelesaian tindak lanjut terkait pengaduan masyarakat dan *whistleblowing*.
- KETIGA : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Agama Nomor 95 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan Kementerian Agama, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 11 Desember 2018

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,



LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 765 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN *WHISTLEBLOWING* PADA KEMENTERIAN AGAMA

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN *WHISTLEBLOWING* PADA KEMENTERIAN AGAMA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efisien, efektif, transparan, profesional, responsif, bersih, serta bebas dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam rangka mewujudkan pelayanan masyarakat tersebut, diperlukan mekanisme untuk menerima masukan dari masyarakat.

Sehubungan hal tersebut, perlu ditetapkan pedoman tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* pada Kementerian Agama. Pedoman ini diharapkan menjadi acuan bagi satuan organisasi, satuan kerja, dan unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama dalam penerimaan, pencatatan materi, pemilahan materi, verifikasi dan penelaahan materi, analisis dan laporan, rekomendasi tindak lanjut, dan pemantauan penyelesaian tindak lanjut terkait pengaduan masyarakat dan *whistleblowing*.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman ini dimaksudkan untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing*.

Pengelolaan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* yang terintegrasi bertujuan:

1. mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* secara efektif, efisien, dan transparan; dan
2. sebagai bahan masukan bagi peningkatan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa berbasis data.

C. Ruang Lingkup

Pedoman ini memuat uraian mengenai:

1. pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. pengelolaan *whistleblowing*; dan
3. alur pengelolaan, pelaporan, dan dokumentasi.

D. Prinsip

Pengelolaan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* dilakukan dengan prinsip:

1. legalitas, yaitu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

2. transparansi, yaitu dilakukan secara terbuka, memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
3. koordinasi, yaitu dilakukan kerja sama yang baik antarpejabat dan instansi terkait;
4. efektivitas, yaitu dilakukan secara tepat sasaran, akurat, dan valid;
5. efisiensi, yaitu dilakukan secara hemat tenaga, waktu, sarana, dan biaya;
6. akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjutnya;
7. objektivitas, yaitu berdasarkan data dan bukti;
8. adil, yaitu tanpa membeda-bedakan dan tanpa diskriminasi perlakuan terhadap pelapor dan terlapor;
9. rahasia, yaitu melindungi dan menjaga kerahasiaan pelapor dan terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. profesionalitas, yaitu dilakukan oleh aparatur Kementerian Agama yang memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas;
11. independen, yaitu terbebas dari intervensi pihak manapun atau siapapun; dan
12. praduga tak bersalah, yaitu terlapor tidak dianggap bersalah sebelum keputusan tentang penjatuhan sanksi oleh pejabat yang berwenang diterbitkan.

E. Pengertian Umum

Dalam Pedoman 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 pada Kementerian Agama.
2. Pengaduan Masyarakat yang Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif, permintaan sumbangan, dan lain sebagainya sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
3. Pengaduan Masyarakat yang Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
4. *Whistleblowing* adalah pengungkapan yang dilakukan oleh pejabat atau pegawai Aparatur Sipil Negara mengenai perbuatan yang melawan hukum/tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan organisasi maupun pemangku kepentingan yang dilakukan oleh pejabat atau pegawai Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama atau lembaga lain melalui media pengaduan tertentu.

5. *Whistleblower* adalah pejabat/pegawai Aparatur Sipil Negara 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 instansi Kementerian Agama dan bukan merupakan bagian dari pelaku perbuatan yang melawan hukum/tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan organisasi yang dilaporkannya.
6. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian Agama.
7. Terlapor adalah aparatur Kementerian Agama dan/atau lembaga lain yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran terkait penyelenggaraan tugas dan fungsi Kementerian Agama maupun sebagai Aparatur Sipil Negara.
8. Etika adalah norma yang harus dipedomani oleh aparatur Kementerian Agama yang menjalankan tugas pengelolaan Dumas yang meliputi sikap, ucapan, tindakan, dan perilaku.
9. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, dan apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
10. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diajukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
11. Tindak Lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan yang meliputi proses telaah, klarifikasi, konfirmasi, pemeriksaan, dan rekomendasi serta pelaksanaannya.
12. Pemeriksaan adalah proses mendapatkan informasi dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisis masalah, serta menilai bukti tentang substansi pengaduan masyarakat.
13. Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah pegawai pada Subbagian Pengaduan Masyarakat dan Sistem Informasi Pengawasan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Agama, dan pegawai pada Bagian/Subbagian Organisasi dan Tata Laksana pada unit eselon I Pusat, serta pegawai pada bagian atau subbagian satuan organisasi/satuan kerja/unit pelayanan teknis yang memiliki tugas dan fungsi mengelola pengaduan masyarakat.

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Media Pengaduan

Dumas dapat disampaikan secara langsung, baik secara lisan maupun tertulis. Dumas yang disampaikan secara lisan dituangkan dalam *form* pengaduan masyarakat. Dumas yang disampaikan secara tertulis dituangkan dalam bentuk surat atau melalui media elektronik (dumas_itjen@kemenag.go.id).

B. Kriteria

1. Dumas meliputi pengaduan terhadap:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. pelayanan masyarakat;
 - c. keagamaan;
 - d. korupsi/pungutan liar (pungli);
 - e. kepegawaian/ketenagakerjaan;
 - f. barang milik negara;
 - g. hukum/peradilan dan hak asasi manusia;
 - h. tatalaksana/regulasi; dan
 - i. lain-lain.
2. Dumas yang dapat ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. mencantumkan identitas pelapor, sebagai berikut:
 - 1) untuk pelapor pribadi, mencantumkan nama dan alamat pelapor;
 - 2) untuk pelapor kelompok, mencantumkan nama dan alamat badan hukum; dan
 - 3) untuk pelapor kelompok yang tidak berbadan hukum, mencantumkan seluruh nama dan alamat anggota kelompok.
 - b. mencantumkan identitas terlapor dengan jelas; dan
 - c. memberikan data dan bukti yang diduga mendukung kebenaran Dumas.
3. Klasifikasi Dumas yang ditindaklanjuti

Setiap Dumas diklasifikasikan oleh pengelola Dumas pada Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

C. Pengelola

1. Pengelolaan Dumas pada Kementerian Agama dilakukan oleh Inspektorat Jenderal.
2. Pengelolaan Dumas di tingkat satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis dilakukan oleh bagian atau subbagian yang menangani urusan di bidang Organisasi dan Tata Laksana pada eselon I pusat, Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi, dan Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (PTKN).

D. Penerimaan

Setiap Dumas diterima oleh pengelola Dumas. Setiap Dumas yang akan diklarifikasi dikirimkan kepada satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis terkait dan diterima oleh Bagian/Subbagian Organisasi dan Tata Laksana pada eselon I pusat dan masing-masing satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis. Dumas terkait pengawasan tersebut harus ditindaklanjuti oleh masing-masing satuan

organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis dengan memberikan tembusan sebagai laporan kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. Dumas yang akan ditindaklanjuti oleh Bagian/Subbagian Organisasi dan Tata Laksana dilakukan melalui tahapan 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 Materi

Pencatatan Materi Dumas terkait pengawasan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku pada Kementerian Agama, dengan menggunakan aplikasi layanan pengaduan masyarakat (simwas.kemenag.go.id/~dumas) yang terintegrasi dengan Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

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

1. penyalahgunaan wewenang;
2. pelayanan masyarakat;
3. keagamaan;
4. korupsi, kolusi, dan nepotisme;
5. kepegawaian;
6. barang milik negara;
7. hukum/peradilan dan hak asasi manusia;
8. tatalaksana/regulasi; dan
9. umum.

G. Verifikasi dan penelaahan materi Dumas terkait pengawasan 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

Bagian/Subbagian Organisasi dan Tata Laksana melakukan analisis terhadap hasil telaahan dan verifikasi materi Dumas. Analisis dituangkan dalam bentuk laporan, serta melakukan koordinasi dengan pimpinan satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis terkait atas analisis yang sudah dibuat.

Hasil analisis Dumas yang tidak terbukti dan terbukti kebenarannya dilaporkan oleh Bagian/Subbagian Organisasi dan Tata Laksana kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis. Untuk Dumas yang terbukti kebenarannya dilakukan proses tindak lanjut oleh kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis.

I. Rekomendasi Tindak Lanjut

Kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas terkait pengawasan. 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.

Batas waktu 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/unit pelaksana teknis, pemutakhiran data, rapat koordinasi, serta surat menyurat secara elektronik dan nonelektronik.

BAB III

PENGELOLAAN *WHISTLEBLOWING*

A. Media Pengaduan

Whistleblowing dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis baik melalui surat maupun media elektronik. *Whistleblowing* yang disampaikan secara lisan, dituangkan dalam formulir pengaduan. *Whistleblowing* yang disampaikan melalui surat, dapat secara tertulis atau melalui surat elektronik dan aplikasi SIM DUMAS (simwas.kemenag.go.id/~dumas). Media elektronik yang dapat digunakan untuk akses menyampaikan *Whistleblowing* melalui situs resmi Kementerian Agama atau situs resmi Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

B. Pengelola

Pengelola *Whistleblowing* adalah Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

C. Penerimaan

Setiap *Whistleblowing* diterima oleh Subbagian Pengaduan Masyarakat dan Sistem informasi Pengawasan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. *Whistleblowing* yang akan ditindaklanjuti oleh Subbagian Pengaduan Masyarakat dan Sistem informasi Pengawasan melalui tahapan 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. *Whistleblowing* yang diterima dijamin kerahasiaannya dan jika memungkinkan dapat meminta perlindungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

D. Pencatatan Materi

Pencatatan materi pengaduan dilakukan dengan menggunakan aplikasi SIM DUMAS 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 diproses 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. benturan kepentingan/*conflict of interest*.

F. Telaahan dan Verifikasi

Penelaahan dan verifikasi materi *Whistleblowing* 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 *Whistleblowing*. Apabila dari hasil analisis terbukti kebenaran materi *Whistleblowing*, Inspektorat Jenderal merekomendasikan untuk melakukan tindak lanjut. Apabila hasil analisis menunjukkan tidak terbukti kebenaran materi *Whistleblowing*, maka pengaduan dianggap selesai. Hasil analisis dilaporkan kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis.

H. Rekomendasi Tindak Lanjut

Kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan pengaduan. Tindak lanjut dapat berupa:

1. pemberian sanksi/hukuman disiplin;
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 diterbitkannya hasil analisis dan laporan.

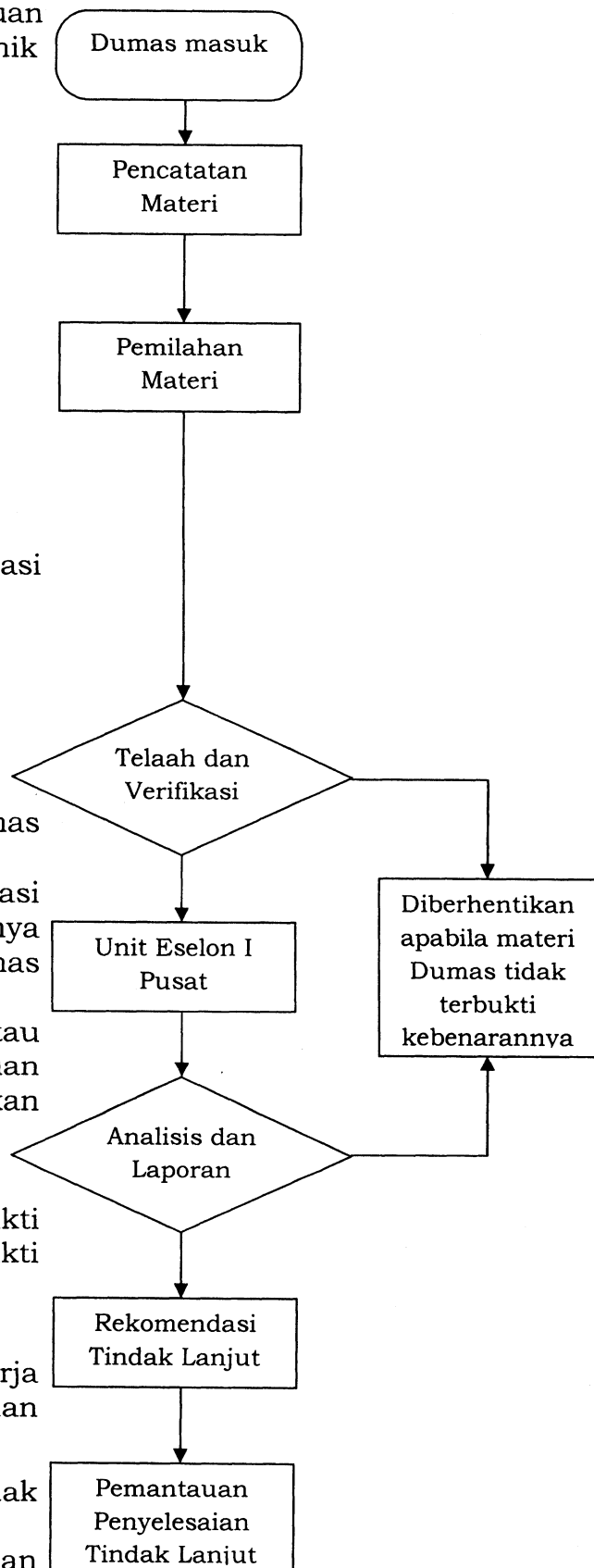
I. Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut

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*

1. Penerimaan melalui media pengaduan lisan, tertulis, surat, dan media elektronik
2. Pencatatan Materi
Dilakukan pencatatan berupa:
 - a. substansi pengaduan;
 - b. pihak yang terlibat;
 - c. waktu dan tempat kejadian; dan
 - d. kronologis kejadian.
3. Pemilahan Materi
Dilakukan pemilahan materi berupa:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. pelayanan masyarakat;
 - c. korupsi/pungli;
 - d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
 - e. barang milik negara;
 - f. hukum/peradilan dan hak asasi manusia;
 - g. tatalaksana/regulasi; dan
 - h. lain-lain.
4. Telaah dan Verifikasi
Dilakukan dengan cara:
 - a. merumuskan inti masalah;
 - b. menghubungkan materi Dumas dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi Dumas yang baru diterima; dan
 - d. melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan Dumas dengan tujuan tertentu untuk membuktikan kebenaran materi Dumas.
5. Analisis dan Laporan
Hasil analisis berupa terbukti kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya.
6. Rekomendasi Tindak Lanjut
Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
7. Pemantauan Hasil Penyelesaian Tindak Lanjut
Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis melakukan pemantauan terhadap hasil penyelesaian tindak lanjut.



B. Pelaporan Pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing*

Pelaporan hasil pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* pada masing-masing kasus disampaikan kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis terlapor dan selanjutnya kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis terlapor melaporkan kepada Inspektur Jenderal dengan klarifikasi kepada pelapor.

Rekonsiliasi data dan koordinasi pengelolaan Dumas di unit eselon I pusat dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.

Sedangkan rekonsiliasi data pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* pada Inspektorat Jenderal dilaksanakan per triwulan.

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

C. Pengelolaan Dokumentasi Dumas dan *Whistleblowing*

1. Dumas dan *Whistleblowing* yang disampaikan secara langsung, melalui *web*, media elektronik atau tertulis diberi nomor agenda surat masuk, dicatat dengan pemberian kode Dumas dan dilakukan pengarsipan secara elektronik (*scanning*).
2. *Hardcopy* dan hasil disposisi dari kepala satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis diserahkan ke unit pengelola Dumas dan *Whistleblowing*.
3. Analisis, telaah, surat klarifikasi, dan jawaban surat tindak lanjut klarifikasi dari unit terlapor, dihimpun menjadi satu kesatuan dokumentasi baik secara *hardcopy* atau elektronik.
4. Pendokumentasian dan pengarsipan dilakukan secara khusus dalam folder Dumas tersendiri dengan membuat rinci per-provinsi, per-tahun, dan per-satuan kerja.
5. Dumas dan *Whistleblowing* yang telah didokumentasikan oleh pengelola Dumas dan *Whistleblowing*, selanjutnya disimpan dan diarsipkan dengan baik, tertib, dan rapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
PENUTUP

Pelaksanaan pedoman pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* membutuhkan komitmen dari semua satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis. Selain itu, pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* harus dijadikan instrumen untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik pada Kementerian Agama.

Dengan adanya pedoman pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* diharapkan agar Dumas dapat ditindaklanjuti lebih cepat dan diharapkan para pejabat yang bertugas menangani Dumas dan *Whistleblowing* di masing-masing satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kementerian Agama.

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,



LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN