



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
NOMOR: 463 TAHUN 2023  
TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISHTLEBLOWING  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan melayani perlu menyusun Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto;
- b. bahwa untuk maksud sebagaimana tersebut pada huruf a di atas perlu ditetapkan dengan keputusan rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah;
5. Peraturan Presiden R.I. Nomor 41 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLEBLOWING* DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
- Kesatu : Menetapkan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan Institut Agama Islam Negeri Salatiga sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi Institut Agama Islam Negeri Salatiga dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Purwokerto

Pada tanggal : 1 Maret 2023

Rektor,



Moh. Roqib

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
NOMOR: 463 TAHUN 2023  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISHTLEBLOWING  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISHTLEBLOWING  
DI LINGKUNGAN UIN PROF. K.H SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

---

**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 pelayan 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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto yang dapat dijadikan rujukan oleh aparat UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto 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:

1. terwujudnya pengelolaan pengaduan masyarakat dan Whistleblowing secara baik dan benar, efektif, efisien, tepat sasaran dan transparan;

2. terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat dan Whistleblowing yang baku, terintegrasi, dan komprehensif antar satuan kerja; dan
3. terwujudnya pengaduan masyarakat dan Whistleblowing yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di lingkungan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

### **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 Rektor UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto ini, yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah sumbangan pikiran, saran, gagasan, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di lingkungan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto 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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Terlapor adalah aparatur UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto 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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto 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 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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto 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](http://www.kemenag.go.id) dan [www.itjen.kemenag.go.id](http://www.itjen.kemenag.go.id) serta website yang dikembangkan dan dikelola oleh satuan kerja di lingkungan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

#### **B. Kriteria**

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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

1. 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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto 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 Materi**

Pencatatan Materi dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 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 perundangundangan;
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 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 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 dalamkaitannya 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. penyetoran 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 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. Alur Pengaduan Masyarakat

- a. Penerimaan melalui Media Pengaduan lisan, tertulis, surat, media elektronik
- b. Pencatatan Materi: substansi pengaduan; pihak yang terlibat; Waktu dan tempat kejadian; dan Kronologis kejadian.
- c. Pemilahan materi: Penyalahgunaan wewenang; Pelayanan masyarakat; Korupsi/pungli; Kepegawaian /ketenagakerjaan; Barang Milik Negara; Hukum/ peradilan dan Hak Asasi Manusia; Tatalaksana/ regulasi; dan Umum.
- d. 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.
- e. Analisis dan Laporan Terbukti Kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya
- f. Rekomendasi Tindak Lanjut Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
- g. Pemantauan Hasil penyelesaian tindak lanjut

##### 2. Sistem Informasi Pengelolaan Whistleblowing

- a. Penerimaan melalui aplikasi website
- b. Pencatatan Materi: substansi pengaduan; pihak yang terlibat; Waktu dan tempat kejadian; dan Kronologis kejadian.
- c. Pemilahan materi: Penyalahgunaan wewenang; Korupsi/pungli; Gratifikasi; Kepegawaian/ ketenagakerjaan Barang Milik Negara; dan Conflict of interest/benturan kepentingan.
- d. 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.
- e. Analisis dan Laporan Terbukti Kebenarannya dan tidak terbukti

kebenarannya

- f. rekomendasi Tindak Lanjut Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
- g. Pemantauan Hasil penyelesaian tindak lanjut

### 3. SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing

No	Aktivitas/Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Bagian yang berwenang (kemahasiswaan, kepegawaian, humas)	Rektor / Wakil Rektor	Mahasiswa / Masyarakat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyusun Draft SK Rektor tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing				Komputer ATK	1 hari	Draft SK	-
2.	Menerima draft SK Rektor tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing				Draft SK	1 hari	Draft SK	-
3.	Menyetujui Draft SK Rektor tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing	tidak			Draft SK	1 hari	SK yang disetujui	-
4.	Menandatangani Draft SK Rektor tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing		ya		SK yang disetujui	5 menit	SK Resmi	-
5.	Membuat Pengaduan / Whistleblowing				Materi pengaduan	1 hari	Pengaduan	-
6.	Menerima Pengaduan / Whistleblowing				Pengaduan	1 jam	Materi pengaduan	-
7.	Mencatat materi				Materi pengaduan	1 jam	Arsip materi pengaduan	-
8.	Memilah materi				Arsip materi pengaduan	1 jam	Arsip tersortir	-
9.	Menelaah dan memverifikasi materi				Arsip tersortir	1 jam	Telaah dan verifikasi	-
10.	Membuktikan kebenaran laporan pengaduan / whistleblowing	Tidak terbukti			Telaah dan verifikasi	1 jam	Hasil verifikasi pengaduan	-
11.	Melaporkan hasil verifikasi laporan pengaduan dan whistleblowing	terbukti			Hasil verifikasi pengaduan	1 jam	Laporan verifikasi pengaduan	-
12.	Menerima laporan hasil verifikasi pengaduan / whistleblowing				Laporan verifikasi pengaduan	1 jam	Laporan verifikasi pengaduan diterima	-
13.	Merekomendasikan tindak lanjut terkait laporan pengaduan dan whistleblowing				Laporan verifikasi pengaduan	2 jam	Rekomendasi tindak lanjut	-
14.	Pelaksanaan Tindak Lanjut				Rekomendasi tindak lanjut	60 hari	Pelaksanaan Tindak lanjut	-
15.	Monitoring hasil tindak lanjut				Pelaksanaan tindak lanjut	1 hari	Monitoring hasil tindak lanjut	-
16.	Menyusun laporan akhir tentang Pengelolaan pengaduan masyarakat dan whistleblowing				Monitoring hasil tindak lanjut	1 hari	Laporan akhir tentang penanganan pengaduan / whistleblowing	-

### 4. 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:

- a. Kepala satuan organisasi eselon I kepada Rektor UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto;
  - b. Rektor UIN/IAIN dan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri kepada Direktur Jenderal Pendidikan Islam;
  - c. Rektor IHDN dan Ketua Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu;
  - d. Ketua Sekolah Tinggi Agama Kristen Protestan Negeri dan Sekolah Tinggi Agama Kristen Negeri kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen;
  - e. Ketua Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha;
  - f. Kepala Kantor Wilayah Provinsi kepada Sekretaris Jenderal;
  - g. Kepala Kantor Kabupaten/Kota kepada Kepala Kantor Wilayah Provinsi;
  - h. Kepala Balai Penelitian Agama dan Kepala Balai Diklat Keagamaan melaporkan kepada Kepala Badan Litbang dan Diklat; dan
  - i. Madrasah Ibtidaiyah Negeri, Madrasah Tsanawiyah Negeri, Madrasah Aliyah Negeri/Madrasah Aliyah Kejuruan Negeri, dan Kantor Urusan Agama Kecamatan kepada Kepala Kantor Kabupaten/Kota. Inspektorat Jenderal melaporkan Pengelolaan Dumas dan Whistleblowing kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
5. 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 (scanning). 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 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 UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dengan adanya pedoman pengelolaan Dumas dan Whistleblowing diharapkan agar pengaduan masyarakat semakin berkurang dariwaktu 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.

Rektor,  
  
Moh. Roqib