



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA
Jl. A.P.Pettarani No. 72 Tlp. (0411) 452952 Fax. 452982 Makassar 90222
Website: <https://blamakassar.kemenag.go.id>
E-Mail: blamakassar@kemenag.go.id

Prosedur Penanganan Pengaduan *Whistleblowing*

A. Alur pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing*

1. Penerimaan melalui media pengaduan lisan, tertulis, surat dan media elektronik
2. Pencatatan Materi dalam bentuk :
 - a. Jenis Pelapor dengan identitas atau tanpa identitas / anonym;
 - b. Nama Terlapor/ Pihak yang terlibat;
 - c. Substansi pengaduan berupa Jenis Pelanggaran dan Uraian Pelanggaran;
 - d. Waktu dan tempat kejadian;
 - e. Dokumentasi jika ada.
3. Pemilahan Materi, dalam hal ini 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, hal ini dilakukan dengan cara :
 - a. Merumuskan inti masalah;
 - b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. Melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan pengaduan dengan tujuan tertentu untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA

Jl. A.P.Pettarani No. 72 Tlp. (0411) 452952 Fax. 452982 Makassar 90222

Website: <https://blamakassar.kemenag.go.id>

E-Mail: blamakassar@kemenag.go.id

5. Analisis dan Laporan

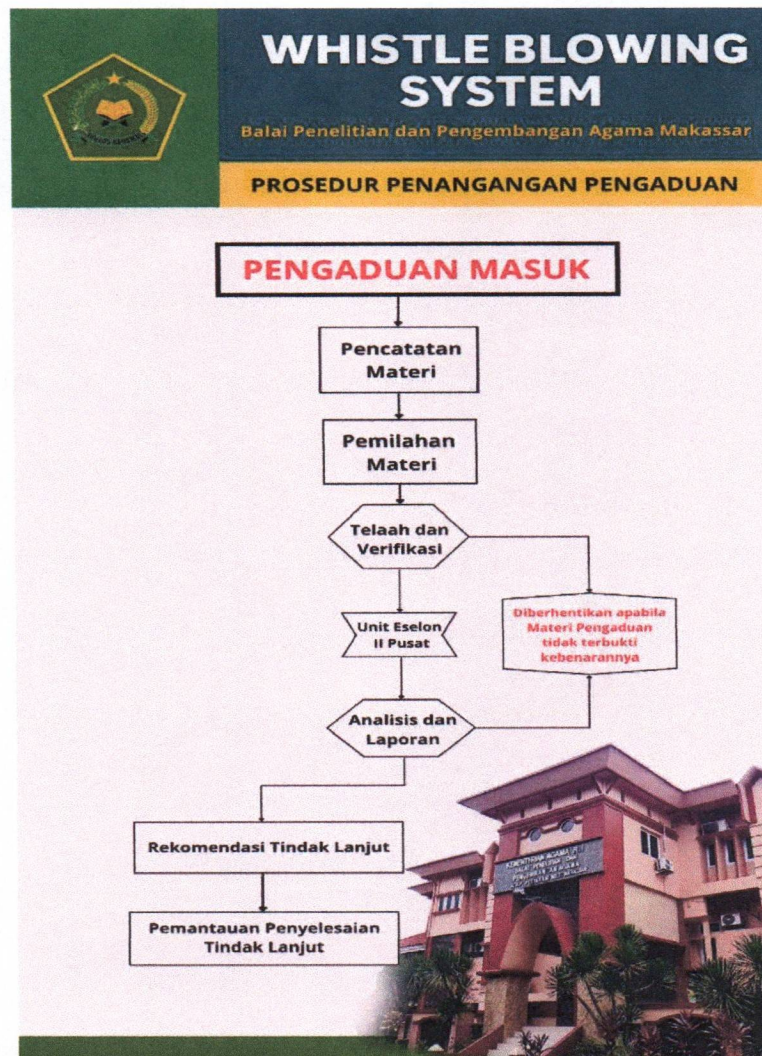
Hasil analisis berupa terbukti kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya.

6. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Pimpinan satuan kerja dalam hal ini Kepala Balai menindaklanjuti hasil analisis dan laporan pengaduan.

7. Pemantauan Hasil Penyelesaian Tindak Lanjut

Pimpinan satuan kerja/unit pelaksana teknis pengelola Pengaduan dan *Whistleblowing* melakukan pemantauan terhadap hasil penyelesaian tindak lanjut.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AGAMA**

JL. A.P.Pettarani No. 72 Tlp. (0411) 452952 Fax. 452982 Makassar 90222

Website: <https://blamakassar.kemenag.go.id>

E-Mail: blamakassar@kemenag.go.id

B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan dan *Whistleblowing*

1. Pelaporan hasil pengelolaan Pengaduan dan *Whistleblowing* pada masing-masing kasus disampaikan kepada pimpinan satuan dalam hal ini kepala Balai selanjutnya Kepala Balai melalui Unit Pelaksana Teknis pengelola Pengaduan dan *Whistleblowing* melaporkan kepada Inspektur Jenderal dengan klarifikasi kepada Pelapor.
2. Rekonsiliasi data dan koordinasi pengelolaan pengaduan dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.

C. Pengelolaan Dokumentasi Pengaduan dan *Whistleblowing*

1. Pengaduan dan *Whistleblowing* yang disampaikan secara langsung, melalui *web*, media elektronik atau tertulis diberi nomor agenda surat masuk, dicatat dengan pemberian kode pengaduan dan dilakukan pengarsipan secara elektronik.
2. *Hardcopy* dan hasil disposisi dari Kepala Satuan Kerja diserahkan ke unit pengelola Pengaduan 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 Pengaduan dan *Whistleblowing* tersendiri.
5. Pengaduan dan *Whistleblowing* yang telah didokumentasikan oleh pengelola Pengaduan dan *Whistleblowing*, selanjutnya disimpan dan diarsipkan dengan baik, tertib dan rapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Penutup

Dengan adanya pedoman pengelolaan Pengaduan dan *Whistleblowing* diharapkan agar pengaduan dapat ditindaklanjuti lebih cepat dan proses penanganan Pengaduan dan *Whistleblowing* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Makassar.