



**KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 88 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PADA KEMENTERIAN AGAMA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Pedoman Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
3. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 348);
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 880);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2019 tentang Majelis Kehormatan Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 881);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1049);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1070);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PADA KEMENTERIAN AGAMA.

KESATU : Menetapkan Pedoman Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan panduan bagi satuan kerja dan unit pelaksana teknis 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 ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* pada Kementerian Agama, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal **23 Januari 2025**
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,
ttd
NASARUDDIN UMAR

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 88 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PADA
KEMENTERIAN AGAMA

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PADA KEMENTERIAN AGAMA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penanganan pengaduan perlu dilakukan secara tertib, efektif, efisien, transparan, terintegrasi, kepastian hukum, responsif, bersih, serta bebas dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama.

Beberapa upaya dilakukan untuk menguatkan penanganan pengaduan, meliputi:

1. perlindungan atas kerahasiaan identitas dan materi pengaduan;
2. penanganan pengaduan jika terlapor merupakan unit penanganan pengaduan dan unit penyelesaian pengaduan;
3. perlindungan atas karier;
4. perlindungan atas ancaman fisik dan pidana dan/atau perdata;
5. kewajiban pegawai untuk melaporkan dugaan pelanggaran; dan
6. pemberian penghargaan dan sanksi pelaporan dugaan pelanggaran serta perlindungan atas kerahasiaan pelapor dan materi pengaduan.

Dengan disusunnya pedoman penanganan pengaduan, diharapkan semua satuan kerja dan unit pelaksana teknis (UPT) mampu menginterpretasikan dan mengimplementasikan penanganan pengaduan dengan baik. Pedoman ini diharapkan mempermudah satuan kerja dan UPT 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

1. Pedoman ini dimaksudkan untuk mengintegrasikan penanganan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing*.
2. Pedoman ini mempunyai tujuan:
 - a. mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* secara efektif, efisien, dan transparan; dan
 - b. sebagai bahan masukan bagi peningkatan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa berbasis data.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

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

D. Prinsip

Penanganan 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 antar pejabat 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 mengenai penjatuhan sanksi oleh pejabat yang berwenang diterbitkan.

E. Pengertian Umum

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Pegawai adalah pegawai aparatur sipil negara dan pegawai lain yang diangkat oleh pejabat yang berwenang pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
2. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat atau Pegawai mengenai adanya dugaan terjadinya pelanggaran kode etik dan kode perilaku, disiplin Pegawai, dan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
3. *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 yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama atau lembaga lain melalui media pengaduan tertentu.
4. Pelapor adalah masyarakat atau Pegawai yang menyampaikan Pengaduan.
5. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok orang, dan badan hukum.
6. *Whistleblower* adalah pegawai yang memiliki informasi mengenai dugaan 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 yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.

7. Terlapor adalah penyelenggara pemerintahan yang dilaporkan oleh Pelapor atau *Whistleblower*.
8. Hari adalah hari kerja.
9. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
10. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
11. Inspektorat Jenderal adalah Inspektorat Jenderal pada Kementerian.
12. Inspektur Jenderal adalah Inspektur Jenderal pada Kementerian.

BAB II MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penyampaian Pengaduan

Pengaduan Masyarakat (Dumas) dapat disampaikan secara langsung, maupun tidak langsung. Dumas yang disampaikan secara langsung dituangkan dalam formulir Pengaduan Masyarakat sesuai dengan Format 1. Dumas yang disampaikan secara tidak langsung dituangkan dalam bentuk surat atau melalui media elektronik.

B. Kriteria

1. Dumas dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan sebagai berikut:

a. penyalahgunaan wewenang;

Penyalahgunaan wewenang merupakan tindakan melampaui wewenang, mencampuradukkan wewenang, dan/atau bertindak sewenang-wenang.

b. pelayanan masyarakat;

Pengaduan berkaitan dengan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. keagamaan;

Pengaduan berkaitan dengan moderasi beragama dan konflik keagamaan.

d. korupsi/pungutan di luar ketentuan (pungli);

Pungutan di luar ketentuan merupakan pengenaan biaya yang tidak seharusnya dikenakan atau penyalahgunaan wewenang untuk mendapatkan uang, barang, atau bentuk lain untuk kepentingan pribadi atau pihak lain baik dilakukan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama.

e. kepegawaian;

Pengaduan berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan administrasi kepegawaian.

f. barang milik negara;

Pengaduan berkaitan dengan pelanggaran pengadaan, penggunaan, dan pemanfaatan barang milik negara.

g. hukum/peradilan dan hak asasi manusia;

Pengaduan berkaitan dengan permasalahan yang sedang diproses oleh aparat penegak hukum (kepolisian dan kejaksaan), dalam proses pengadilan, dan pelanggaran hak asasi manusia.

- h. tata laksana/regulasi; dan
Pengaduan yang berkaitan dengan pelanggaran terhadap prosedur, peraturan, dan kebijakan.
- i. umum.
Pengaduan yang berkaitan dengan pelanggaran yang tidak termasuk dalam kategori sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf h.
2. Dumas yang dapat ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. mencantumkan identitas Pelapor (fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lain pelapor yang sah), dengan ketentuan:
 - 1) untuk Pelapor pribadi, mencantumkan nama, nomor kontak yang dapat dihubungi, dan alamat Pelapor;
 - 2) untuk Pelapor kelompok berbadan hukum, mencantumkan nama dan alamat badan hukum; dan
 - 3) untuk Pelapor kelompok yang tidak berbadan hukum, mencantumkan seluruh nama, nomor kontak yang dapat dihubungi, dan alamat anggota kelompok.
 - b. mencantumkan identitas Terlapor dan/atau pihak yang terlibat dengan jelas;
 - c. materi Pengaduan yang memuat waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan
 - d. memberikan data dan bukti yang mendukung kebenaran Dumas.
3. Klasifikasi Dumas yang ditindaklanjuti:
Setiap Dumas diklasifikasikan oleh tim pengelola Dumas yang ditetapkan oleh pimpinan satuan kerja/UPT.

C. Pengelola

Penanganan Dumas dilakukan oleh:

1. Inspektorat Jenderal;
2. unit eselon I;
3. Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (PTKN);
4. Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi;
5. Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota; atau
6. UPT.

D. Penerimaan

Setiap Dumas diterima oleh pimpinan satuan kerja/UPT atau tim pengelola Dumas untuk diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang telah ditetapkan.

E. Pencatatan Materi

Pencatatan materi Dumas dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku pada 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 yang telah dicatat kemudian dipilah berdasarkan jenis kriteria yang dimuat sesuai dengan kriteria sebagaimana dimaksud dalam huruf B angka 1.

G. Verifikasi dan penelaahan materi Dumas meliputi kegiatan:

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 dan konfirmasi Dumas untuk membuktikan kebenaran materi Dumas.

Verifikasi dan penelaahan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari terhitung sejak tanggal diterimanya Dumas oleh tim pengelola Dumas.

Hasil verifikasi dan penelaahan disampaikan kepada pimpinan satuan kerja/UPT untuk ditindaklanjuti.

H. Rekomendasi Tindak Lanjut

Pimpinan satuan kerja/UPT wajib menindaklanjuti hasil verifikasi dan penelaahan. Pimpinan satuan kerja/UPT sesuai dengan kewenangannya dapat membentuk tim untuk melaksanakan tindak lanjut berupa konfirmasi, klarifikasi, mediasi, konsiliasi, dan/atau pemeriksaan.

Hasil kerja tim dapat berupa rekomendasi:

1. tindakan administratif;
2. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
3. penyerahan kepada penegak hukum apabila unsur yang diadukan bersifat pidana; dan/atau
4. perbaikan manajemen.

Dalam hal Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti berdasarkan hasil verifikasi dan penelaahan, pimpinan satuan kerja/UPT dapat menghentikan status Pengaduan dan memerintahkan pengelola Pengaduan untuk mengarsipkan Pengaduan.

Pimpinan satuan kerja/UPT menyampaikan hasil penanganan Pengaduan kepada Menteri melalui Inspektur Jenderal secara berkala dan/atau sewaktu-waktu.

I. Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut

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

J. Perlindungan bagi Pelapor

Pimpinan satuan kerja/UPT wajib memberikan perlindungan terhadap Pelapor dalam bentuk:

1. menjaga kerahasiaan identitas;
2. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan; dan/atau
3. memberi perlindungan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
PENANGANAN WHISTLEBLOWING

A. Penyampaian Pengaduan

Pengaduan dari Pegawai atau *Whistleblowing* dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. *Whistleblowing* yang disampaikan secara langsung dituangkan dalam formulir Pengaduan sesuai dengan Format 1. *Whistleblowing* yang disampaikan secara tidak langsung dituangkan dalam bentuk surat atau melalui media elektronik.

B. Pengelola

Pengelola *Whistleblowing* dilakukan oleh:

1. Inspektorat Jenderal;
2. unit eselon I;
3. PTKN;
4. Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi;
5. Kantor Wilayah Kementerian Agama kabupaten/kota; atau
6. UPT.

C. Penerimaan

Setiap *Whistleblowing* diterima oleh pimpinan satuan kerja/UPT atau tim pengelola Pengaduan untuk diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang telah ditetapkan. *Whistleblowing* yang diterima dijamin kerahasiaannya dan jika memungkinkan dapat meminta perlindungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

D. Pencatatan Materi

Pencatatan materi *Whistleblowing* dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku pada Kementerian.

Pencatatan materi pengaduan paling sedikit memuat:

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

E. Pemilihan materi *Whistleblowing* yang telah dicatat, dilakukan pemilihan berdasarkan:

1. penyalahgunaan wewenang;
2. korupsi/pungli/gratifikasi;
3. kepegawaian; dan
4. benturan kepentingan/*conflict of interest*.

F. Verifikasi dan Penelaahan

Penelaahan dan verifikasi materi *Whistleblowing* meliputi kegiatan:

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.

Hasil verifikasi dan penelaahan dituangkan dalam formulir telaah Pengaduan sesuai dengan Format 2. Pengelola Pengaduan menyampaikan formulir telaah Pengaduan kepada pimpinan satuan kerja/UPT untuk ditindaklanjuti.

G. Rekomendasi Tindak Lanjut

Kepala satuan kerja/UPT wajib menindaklanjuti hasil verifikasi dan penelaahan. Pimpinan satuan kerja/UPT sesuai dengan kewenangannya dapat membentuk tim untuk melaksanakan tindak lanjut berupa konfirmasi, klarifikasi, mediasi, konsiliasi, dan/atau pemeriksaan.

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

1. tindakan administratif;
2. tuntutan perbendaharaan dan/atau ganti kerugian negara;
3. penyerahan kepada penegak hukum apabila unsur yang diadukan bersifat pidana;
4. perbaikan manajemen; dan/atau
5. pengembalian nama baik terlapor kepada atasan langsung, apabila ternyata Pengaduan tersebut terbukti tidak benar.

Dalam hal *Whistleblowing* tidak dapat ditindaklanjuti berdasarkan hasil verifikasi dan penelaahan, pimpinan satuan kerja/UPT dapat menghentikan status Pengaduan dan memerintahkan pengelola Pengaduan untuk mengarsipkan Pengaduan.

Pimpinan satuan kerja/UPT menyampaikan hasil penanganan *Whistleblowing* kepada Menteri melalui Inspektur Jenderal secara berkala dan/atau sewaktu-waktu.

H. Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut

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

I. Perlindungan bagi *Whistleblower*

Pimpinan satuan kerja/UPT wajib memberikan perlindungan terhadap *Whistleblower* dalam bentuk:

1. menjaga kerahasiaan identitas;
2. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
3. memberi perlindungan lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
4. memberikan perlindungan dari tindakan:
 - a. penurunan jabatan;
 - b. penurunan penilaian kinerja;
 - c. pemindahan tugas yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pembebasan dalam jabatan; dan/atau
 - e. pemberhentian dari tugas tambahan.
5. dalam hal Pengaduan terbukti dan Pelapor mendapatkan perlakuan negatif berupa tindakan sebagaimana dimaksud pada angka 4, Inspektorat Jenderal dapat berkoordinasi dengan pimpinan satuan kerja/UPT terkait dan/atau Sekretariat Jenderal untuk menindaklanjuti; dan/atau
6. dalam hal Pengaduan terbukti dan Pelapor mendapatkan perlakuan negatif berupa ancaman fisik dan psikis, Inspektorat Jenderal dapat berkoordinasi dengan LPSK untuk menindaklanjuti.

BAB IV
ALUR PENANGANAN, PELAPORAN, DAN DOKUMENTASI

A. Alur Penanganan Pengaduan

1. Pelapor memasukkan Pengaduan melalui media seperti *web*, surat, email, *Short Message Service* (SMS), *Whatsapp* maupun melalui telepon.
2. Pengelola Pengaduan mencatat Pengaduan yang diterima ke dalam aplikasi Pengaduan yang meliputi:
 - a. identitas Pelapor dan Terlapor;
 - b. substansi Pengaduan;
 - c. pihak yang terlibat;
 - d. waktu dan tempat kejadian;
 - e. kronologis kejadian;
 - f. harapan dari Pelapor; dan
 - g. data dukung aduan.
3. Pengaduan yang masuk diklasifikasikan sesuai dengan kategori Pengaduan.
4. Pengelola Pengaduan melakukan verifikasi dan telaah yang terdiri atas:
 - a. merumuskan inti masalah Pengaduan;
 - b. menilai dan meneliti materi Pengaduan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi Pengaduan yang baru diterima;
 - d. melakukan klarifikasi sebagai proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber Pengaduan dan instansi terkait; dan
 - e. melakukan konfirmasi untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan Terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, dan apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan sehingga dapat membuktikan kebenaran materi Pengaduan.
5. Hasil verifikasi dan telaah dilaporkan kepada pimpinan.
6. Pengaduan yang tidak memiliki kebenaran dinyatakan tidak dapat dilanjutkan dan diarsipkan.
7. Pengaduan yang memiliki kebenaran, wajib ditindaklanjuti dengan tindakan berupa konfirmasi, klarifikasi, mediasi, konsiliasi, dan/atau pemeriksaan.
8. Pada Inspektorat Jenderal, tidak lanjut dapat berupa audit dengan tujuan tertentu.
9. Konfirmasi, klarifikasi, mediasi, konsiliasi, dan/atau pemeriksaan menghasilkan rekomendasi tindak lanjut, di antaranya:
 - a. tindakan administratif;
 - b. tuntutan perbendaharaan dan/atau ganti kerugian negara;
 - c. penyerahan kepada penegak hukum apabila unsur yang diadukan bersifat pidana;
 - d. perbaikan manajemen; dan/atau
 - e. pengembalian nama baik Terlapor kepada atasan langsung, apabila ternyata Pengaduan tersebut terbukti tidak benar.

B. Pelaporan Penanganan Pengaduan

Pelaporan hasil penanganan Pengaduan pada masing-masing kasus disampaikan kepada pimpinan satuan kerja/UPT Terlapor dan selanjutnya pimpinan satuan kerja/UPT Terlapor melaporkan kepada Inspektur Jenderal.

Pemutakhiran data dan koordinasi penanganan Pengaduan dilaksanakan secara berkala. Inspektur Jenderal melaporkan hasil penanganan Dumas dan *Whistleblowing* kepada Menteri.

C. Pengelolaan Dokumentasi Pengaduan

1. Pengaduan 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 (*scanning*).
2. *Hardcopy* dan hasil disposisi dari pimpinan satuan kerja/UPT diserahkan ke 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* maupun elektronik.
4. Pendokumentasian dan pengarsipan dilakukan secara khusus dalam folder Pengaduan tersendiri.
5. Pengaduan yang telah didokumentasikan oleh pengelola Pengaduan, selanjutnya disimpan dan diarsipkan dengan baik, tertib, dan rapi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
PENUTUP

Pelaksanaan pedoman penanganan Pengaduan membutuhkan komitmen dari semua satuan kerja/UPT. Selain itu, penanganan Pengaduan harus dijadikan instrumen untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik pada Kementerian. Dengan adanya pedoman penanganan Pengaduan diharapkan agar Pengaduan dapat ditindaklanjuti lebih cepat dan diharapkan para pejabat yang bertugas menangani Pengaduan di masing-masing satuan kerja/UPT dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kementerian.

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

NASARUDDIN UMAR

Format 1.

Formulir Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing*

KOP SATKER/UPT

FORMULIR
PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLEBLOWING SYSTEM

A. Identitas Pelapor

Nama	
NIK	
Jenis kelamin	
Alamat Rumah	
ASN Kemenag	
NIP (ASN Kemenag)	
Pekerjaan/ Unit Kerja	
Alamat Kantor	
No Telp/Hp	
Email	

B. Identitas Terlapor

Nama	
NIP	
Jenis kelamin	
Jabatan	
Satuan Kerja	
Unit Kerja	
Alamat Kantor	
No Telp/Hp	
Email	

C. Jenis Penyimpangan

	Penyalahgunaan Wewenang	Barang Milik Negara
	Pelayanan Masyarakat	Hukum/Peradilan dan HAM
	Keagamaan	Tata Laksana/Regulasi
	Korupsi/Pungli	Umum
	Kepegawaian	

D. Bukti Dukung Pengaduan

1.	
2.	
3.	

E. Uraian Pengaduan

(menyampaikan kronologi dengan mencantumkan keterangan waktu yang terdiri atas tanggal, bulan, tahun) terjadinya peristiwa/tindakan yang dilaporkan)

F. Harapan Pelapor

--	--

Demikian laporan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat ditindaklanjuti.

Penerima Laporan,
()	()

Format 2.

Formulir Telaah Pengaduan Pegawai atau *Whistleblowing*

KOP SATKER/UPT

FORM TELAAH PENGADUAN MASYARAKAT/WBS
No.

No. Agenda

Tgl. Agenda

Media Pelaporan	No. Surat	Tanggal Surat
1. Surat <input type="checkbox"/>		
2. Web <input type="checkbox"/>		
3. E-mail <input type="checkbox"/>		
4. Telepon <input type="checkbox"/>		
5. Datang ke Satker <input type="checkbox"/>		
6. SPAN-LAPOR <input type="checkbox"/>		
7. Tembusan <input type="checkbox"/>		

Identitas Pelapor	Identitas Terlapor
Nama :	Nama :
NIK :	NIP :
Jenis :	Jabatan :
Kelamin :	
Alamat :	Satuan Kerja :
Nomor HP :	Unit Kerja :
Email :	Provinsi :
	Kota/Kab :

Substansi Pengaduan	:
Pihak yang Terlibat	:	-
Waktu & Tempat Kejadian	:
Jenis Penyimpangan	:	<input type="checkbox"/> Penyalahgunaan wewenang <input type="checkbox"/> Pelayanan masyarakat <input type="checkbox"/> Keagamaan <input type="checkbox"/> Korupsi/pungli <input type="checkbox"/> Kepegawaian <input type="checkbox"/> Barang Milik Negara <input type="checkbox"/> Hukum/peradilan dan hak asasi manusia, <input type="checkbox"/> Tatalaksana/regulasi <input type="checkbox"/> Umum
Bukti Dukung	:	1..... 2..... 3.....
Kriteria Pengaduan	:	<input type="checkbox"/> Dumas <input type="checkbox"/> WBS

Pokok Pengaduan	
-----------------	--

Dugaan Aturan yang Dilanggar	1.; 2.; 3.;
Dokumen Terkait	<p>Analisis</p> <ol style="list-style-type: none">1. Berdasarkan pengaduan yang disampaikan pada pokoknya, sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a.b.2. Berdasarkan hasil klarifikasi pengaduan dapat dianalisis, sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a.b. <p>Rekomendasi Tindak Lanjut</p> <p>Berdasarkan analisis di atas maka dapat dilakukan.....</p>

.....,

Verifikator & Penelaah	Mengetahui, Kepala

Catatan Pimpinan :