



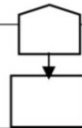
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN NGANJUK
Jalan Dermojoyo Nomor 22 Payaman Nganjuk
Website: kemenagnganjuk.id ; Email: kabnganjuk@kemenag.go.id

Nomor SOP	MORA.11.05.CFM.01.2
Tanggal Pembuatan	24 Mei 2025
Tanggal Revisi 1	
Tanggal Revisi 2	
Tanggal Efektif	31 Mei 2025
	Kepala,  Abdul Rahman

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/WHISTLEBLOWING

Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindakan Korupsi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 5. Keputusan Menteri Agama No. 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blowing pada Kementerian Agama.	Kualifikasi Pelaksana : 1. Memahami alur dan syarat pengaduan masyarakat. 2. Memahami perundangan berkaitan dengan dumas dan Whistle Blowing. 3. Memahami aplikasi pengaduan online. 4. Mampu menguasai komputer.
Keterkaitan : 1. SOP PTSP 2. SOP Pendokumentasian 3. SOP Tata Persuratan	Peralatan / Perlengkapan : 1. Komputer/laptop 2. Jaringan internet 3. ATK
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan 1. Pendataan pengaduan dengan tetap menjaga kerahasiaan pelapor.

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kord. Pengaduan	Kord. Pencatatan	Kordinotor Umum	Kepala Kantor	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Dumas via WA 0812-5204-5658 / gmaps/medsos/website	M/S				- WA/Medsos/ Gmaps/Website - Laptop/komputer - ATK	5 menit	Data aduan	
2	Melakukan Pencatatan dan Pemilahan Materi Dumas					- WA/Medsos/ Gmaps/Website - Laptop/komputer - Data pelapor - ATK	5 menit	Entri kelengkapan data aduan	
3	Telaah dan Verifikasi atas Dumas					- Laptop/komputer - Printer - ATK	10 menit	SK Tim	
4	Penghentian Dumas					- Laptop/komputer - Printer - ATK	10 menit	SK Tim	
5	Analisa dan Laporan					- Lembar monitoring - Alat transportasi	120 menit	Laporan Monev	

6	Tindaklanjuti					Notulen rapat/FGD	5 menit	Laporan Monev Tindak Lanjut	
7	Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut					- Laptop/komputer - Printer - ATK	5 menit	Laporan Tindak Lanjut	
8	Upload Jawaban Dumas					- Laptop/komputer - Printer - ATK	5 menit	Laporan tahunan	