



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**

Gedung Kementerian Agama Lantai. 17. Jalan M.H. Thamrin No. 6 Jakarta Pusat

Telepon/Faksimili : (021) 3920663, 3920668

Website: balitbangdiklat.kemenag.go.id

- Yth. 1. Sekretaris;  
2. Kepala Puslitbang I, II, dan III;  
3. Kepala Pusdiklat I dan II;  
4. Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Alqur'an;  
5. Kepala Balai Litbang Agama; dan  
6. Kepala Balai Diklat Keagamaan  
Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

**SURAT EDARAN**  
**NOMOR 1 TAHUN 2017**  
**TENTANG**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLEBLOWING**  
**DI LINGKUNGAN BADAN LITBANG DAN DIKLAT**  
**KEMENTERIAN AGAMA**

A. Umum

Pengaduan masyarakat atau Dumas merupakan bentuk pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Sedangkan *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.

Badan Litbang dan Diklat sebagai salah satu unit kerja pada Kementerian Agama dituntut berperan aktif dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* dengan mengutamakan prinsip-prinsip pemberian layanan yang efisien, efektif, dan transparan yang dilakukan dengan penuh responsif dan profesional. Responsif mengacu pada sikap tanggap terhadap masukan, tuntutan, maupun keluhan yang muncul dari masyarakat sebagai pihak penerima layanan dan profesional mengacu pada kompetensi pemberi layanan.

Untuk mendukung Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, maka diperlukan regulasi internal Badan Litbang dan Diklat yang memberikan kewenangan dan kejelasan pengelolaan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* pada Badan Litbang dan Diklat.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan diperlukannya regulasi terkait pengelola pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* di lingkungan kerja Badan Litbang dan Diklat 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*) pada Badan Litbang dan Diklat; dan
4. Terwujudnya kepastian bagi masyarakat sebagai pelapor untuk mendapatkan tindak lanjut atas pengaduan yang telah disampaikan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup surat edaran meliputi pentingnya pengelolaan tindak lanjut pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* yang disampaikan kepada Badan Litbang dan Diklat.

D. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi ;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 421 Tahun 2001 tentang Kode Etik Pegawai Departemen Agama;
13. Keputusan Menteri Agama Nomor 95 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dan *Whistleblowing* di Lingkungan Kementerian Agama.

E. Sehubungan dengan pentingnya tindak lanjut pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* yang disampaikan kepada Badan Litbang dan Diklat dalam mendukung Reformasi Birokrasi, maka perlu disampaikan:

1. Materi pengaduan masyarakat dapat berupa penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, korupsi, kolusi dan nepotisme, kepegawaian, barang milik negara, hukum/peradilan dan hak asasi manusia, tatalaksana/regulasi dan umum. Sedangkan *whistleblowing* dapat berupa penyalahgunaan wewenang, korupsi/pungli, gratifikasi, kepegawaian, barang milik negara, dan benturan kepentingan.
2. Pengaduan terkait kasus/keresahan yang ada di masyarakat dan memerlukan tindak lanjut dari Badan Litbang dan Diklat (seperti aliran keagamaan, buku pendidikan agama dan keagamaan yang menimbulkan keresahan, kesalahan pencetakan Al-Qur'an dan sejenisnya).

3. Media pengaduan dapat berupa penyampaian secara lisan maupun tertulis melalui surat, media cetak dan media elektronik (website, twitter, email, dan lainnya). Pengaduan yang diterima secara lisan dituangkan dalam berita acara pengaduan.
4. Pengelolaan pengaduan sepenuhnya berada dibawah koordinasi Sekretariat dalam hal ini Bagian Organisasi, Kepegawaian dan Hukum yaitu Sub Bagian Organisasi dan Tatalaksana.
5. Badan Litbang dan Diklat akan menelaah, memverifikasi, menganalisis, dan akan memberikan rekomendasi tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang masuk dan selanjutnya melakukan pemantauan terhadap penyelesaiannya.
6. Unit kerja (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Balai Diklat Keagamaan dan Balai Litbang Agama) dapat menindaklanjuti secara langsung setiap pengaduan yang masuk dan wajib memberikan tembusan pengaduan tersebut kepada Sekretariat Badan Litbang dan Diklat. Tembusan dan laporan tindak lanjut pengaduan dapat dikirimkan ke alamat email subbagortala@gmail.com.
7. Batas waktu penyelesaian tindak lanjut Dumas paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan masuk dan batas waktu penyelesaian tindak lanjut *whistleblowing* paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak ditetapkannya hasil analisis dan laporan.
8. Sub Bagian Organisasi dan Tata Laksana sebagai pengelola dumas dan *whistleblowing* secara periodik per semester akan menyampaikan hasil rekapitulasi tindak lanjut pengaduan kepada Sekretariat Jenderal dan Inspektorat Jenderal sesuai amanat KMA No. 95 tahun 2014.
9. Sekretariat Badan Litbang dan Diklat melalui Sub Bagian Sistem Informasi dan Hubungan Masyarakat akan menambahkan fitur baru di Website Badan Litbang dan Diklat terkait Dumas dan *whistleblowing*.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 16 Maret 2017

KEPALA BADAN LITBANG DAN DIKLAT,



ABD. RACHMAN