



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

**KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
NOMOR 293 TAHUN 2017**

**TENTANG
PEDOMAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN WHISTLEBLOWING PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG,**

Menimbang : bahwa untuk mengelola pengaduan masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan untuk terwujudnya tata kelola universitas yang baik dan bersih, perlu diterbitkan Keputusan Rektor tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* pada Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;

5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

9. Peraturan...

9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 54 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang;
12. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 57 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Negeri Walisongo Semarang;
13. Keputusan Menteri Agama Nomor 421 Tahun 2001 tentang Kode Etik Pegawai Departemen Agama;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLEBLOWING PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG.**

KESATU : Menetapkan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* pada Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 5 Juli 2017



Tembusan Kepada Yth.

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Agama di Jakarta;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Agama di Jakarta;
3. Direktur Pendidikan Tinggi Islam Kementerian Agama di Jakarta;
4. Dekan Fakultas di lingkungan UIN Walisongo Semarang;
5. Direktur Program Pascasarjana UIN Walisongo Semarang;
6. Para Ketua Lembaga, Kepala Pusat dan Kepala Bagian di lingkungan UIN Walisongo Semarang;
7. Peringgal/Arsip.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
WALISONGO SEMARANG NOMOR 293 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN *WHISTLEBLOWING* PADA UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI WALISONGO SEMARANG

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat hendaknya didasarkan pada prinsip-prinsip utama dalam manajemen, yaitu efisien, efektif, dan transparan. Selain itu, diperlukan pula prinsip 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 merupakan sebuah proses, bukan tujuan. Sebagai sebuah proses, maka perbaikan merupakan proses yang seharusnya dilakukan secara berkelanjutan dan dan terus-menerus.

Salah satu upaya agar dapat memberikan pelayanan yang responsif adalah dengan menyediakan kemudahan akses untuk menerima keluhan atau pengaduan dari masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan pedoman tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang.

B. Tujuan

Tujuan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* ini 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 dan terintegrasi; dan
3. terwujudnya pengaduan masyarakat dan *whistleblowing* yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola universitas yang baik (*good university governance*) di UIN Walisongo Semarang.

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...

D. Pengertian

1. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah sumbangan pikiran, saran, gagasan, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada UIN Walisongo Semarang sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola di UIN Walisongo Semarang.
2. *Whistleblowing* adalah pengungkapan tindakan pelanggaran atau pengungkapan perbuatan yang melawan hukum/tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan lembaga maupun pemangku kepentingan yang dilakukan oleh pejabat/pegawai kepada pimpinan atau lembaga lain.
3. *Whistleblower* adalah pejabat/pegawai UIN Walisongo Semarang yang melaporkan perbuatan yang melawan hukum/tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan lembaga maupun pemangku kepentingan yang terjadi di dalam UIN Walisongo Semarang dan bukan merupakan bagian dari pelaku perbuatan yang melawan hukum yang dilaporkannya.
4. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada UIN Walisongo Semarang.
5. Terlapor adalah pejabat/pegawai UIN Walisongo Semarang yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran baik terkait penyelenggaraan tugas maupun terkait sebagai aparatur sipil negara.
6. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka penegasan tentang kebenaran substansi pengaduan masyarakat.
7. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka menjernihkan substansi pengaduan masyarakat.
8. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, pemeriksaan, dan rekomendasi serta pelaksanaannya.
9. 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-prinsip sebagai berikut:

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...

3. Koordinasi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan *whistleblowing* dengan melakukan kerjasama yang baik antarpejabat 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 pejabat/pegawai yang memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas;
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

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis melalui surat, media elektronik, dan media cetak. Dumas yang disampaikan secara lisan, dituangkan dalam Berita Acara Pengaduan (BAP), sedangkan pengaduan melalui media elektronik disampaikan melalui website www.walisongo.ac.id. email: dumas.walisongo.ac.id.

B. Kriteria

1. Dumas meliputi pengaduan terhadap kelemahan sistem tata kelola pelayanan dan/atau indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang atau kesalahan yang dilakukan oleh pejabat/pegawai UIN Walisongo Semarang.
2. Dumas yang dapat ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. mencantumkan nama dan alamat pelapor dan identitas terlapor dengan jelas;
 - b. memberikan data dan bukti yang diduga mendukung kebenaran Dumas.

C. Pengelola

Pengelola Dumas adalah Satuan Pengawas Internal UIN Walisongo Semarang.

D. Tahapan Pengelolaan

1. Penerimaan

Setiap Dumas diterima oleh pengelola Dumas untuk selanjutnya dilakukan 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.

2. Pencatatan Materi

- a. Pencatatan materi dilakukan sesuai prosedur pengadministrasian yang berlaku di UIN Walisongo Semarang.
- b. Pencatatan materi pengaduan paling sedikit memuat unsur-unsur berikut:
 - 1) substansi pengaduan;
 - 2) pihak yang terlibat;
 - 3) waktu dan tempat kejadian; dan
 - 4) kronologi kejadian.

3. Pemilahan...

3. Pemilahan Materi

Dumas yang telah dicatat kemudian dipilah berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah sebagai berikut:

- a. A1 = Penyalahgunaan wewenang;
- b. A2 = Pelayanan masyarakat;
- c. A3 = Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
- d. A4 = Kepegawaian;
- e. A5 = Barang Milik Negara;
- f. A6 = Hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia;
- g. A7 = Tatalaksana/regulasi; dan
- h. A8 = Umum.

4. Telaahan dan Verifikasi

Penelaahan dan verifikasi materi Dumas meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. merumuskan inti masalah;
- b. menilai dan meneliti materi Dumas berdasarkan perundang-undangan;
- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi Dumas yang baru diterima; dan
- d. melakukan klarifikasi, konfirmasi, atau pemeriksaan Dumas untuk membuktikan kebenaran materi Dumas.

5. Analisis dan Laporan

- a. Pengelola Dumas melakukan analisis terhadap hasil telaahan dan verifikasi materi Dumas. Analisis meliputi pengumpulan materi Dumas, analisis Dumas berdasarkan ketentuan, dan klarifikasi, serta koordinasi dengan pimpinan universitas.
- b. Hasil analisis Dumas yang terbukti kebenarannya dilaporkan oleh pengelola Dumas kepada pimpinan universitas untuk ditindaklanjuti.

6. Rekomendasi Tindak Lanjut

- a. Rektor wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas. Penyelesaian tindak lanjut dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan berupa:
 - 1) tindakan administratif;
 - 2) tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
 - 3) tindak pidana; dan
 - 4) perbaikan manajemen.
- b. Pimpinan universitas melakukan pengembalian nama baik terlapor jika Dumas tidak terbukti kebenarannya.
- c. Batas waktu penyelesaian tindak lanjut Dumas paling lama 60 (enam puluh) hari sejak surat klarifikasi atau konfirmasi diterima pengelola Dumas.

7. Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut

Satuan Pengawas Internal melakukan pemantauan penyelesaian tindak lanjut Dumas melalui pemantauan langsung, pemutakhiran data, rapat koordinasi, dan surat-menyurat secara elektronik dan nonelektronik.

BAB III PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING

A. Media Pengaduan

Pengaduan *whistleblowing* hanya dapat disampaikan secara lisan melalui surat Surat Pernyataan sebagai *Whistleblower*.

B. Pengelola

Pengelola *Whistleblowing* adalah Satuan Pengawas Internal UIN Walisongo Semarang.

C. Penerimaan

Setiap pengaduan diterima oleh pengelola *Whistleblowing*.

D. Tahapan Pengelolaan

1. Pencatatan Materi

- a. Pencatatan materi dilakukan sesuai prosedur pengadministrasian yang berlaku di UIN Walisongo Semarang.
- b. Pencatatan materi pengaduan *whistleblowing* paling sedikit memuat unsur-unsur berikut:
 - 1) Substansi pengaduan;
 - 2) Pihak yang terlibat;
 - 3) Waktu dan tempat kejadian; dan
 - 4) Kronologis kejadian.
- c. Apabila materi pengaduan tidak memenuhi ketentuan di atas, maka tidak dapat diproses lebih lanjut.

2. Pemilahan Materi

Whistleblowing yang telah dicatat kemudian dilakukan pemilahan dengan kode sebagai berikut:

- a. B1 = Penyalahgunaan wewenang;
- b. B2 = Korupsi/pungli;
- c. B3 = Gratifikasi;
- d. B4 = Kepegawaian;
- e. B5 = Barang Milik Negara; dan
- f. B6 = *Conflict of interest*/benturan kepentingan.

3. Telaahan dan Verifikasi

Penelaahan dan verifikasi materi pengaduan meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. merumuskan inti masalah;
- b. menghubungkan materi pengaduan dengan ketentuan perundang-undangan;
- c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang 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.

4. Analisis...

4. Analisis dan Laporan

- a. Pengelola *Whistleblowing* melakukan analisis terhadap hasil telaahan dan verifikasi materi pengaduan.
- b. Apabila hasil analisis terbukti kebenaran materi pengaduan, maka pengelola pimpinan *Whistleblowing* merekomendasikan kepada pimpinan universitas untuk melakukan tindak lanjut.
- c. Apabila hasil analisis menunjukkan tidak terbukti kebenaran materi pengaduan, maka pengaduan dianggap selesai.
- d. Hasil analisis dilaporkan kepada pimpinan universitas.

5. Rekomendasi Tindak Lanjut

- a. Pimpinan universitas wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan pengaduan.
- b. Tindak lanjut dapat berupa:
 - 1) pemberian sanksi/hukuman disiplin berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - 2) penyeteran 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.
- c. Batas waktu penyelesaian tindak lanjut *Whistleblowing* paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak ditetapkannya hasil analisis dan laporan.

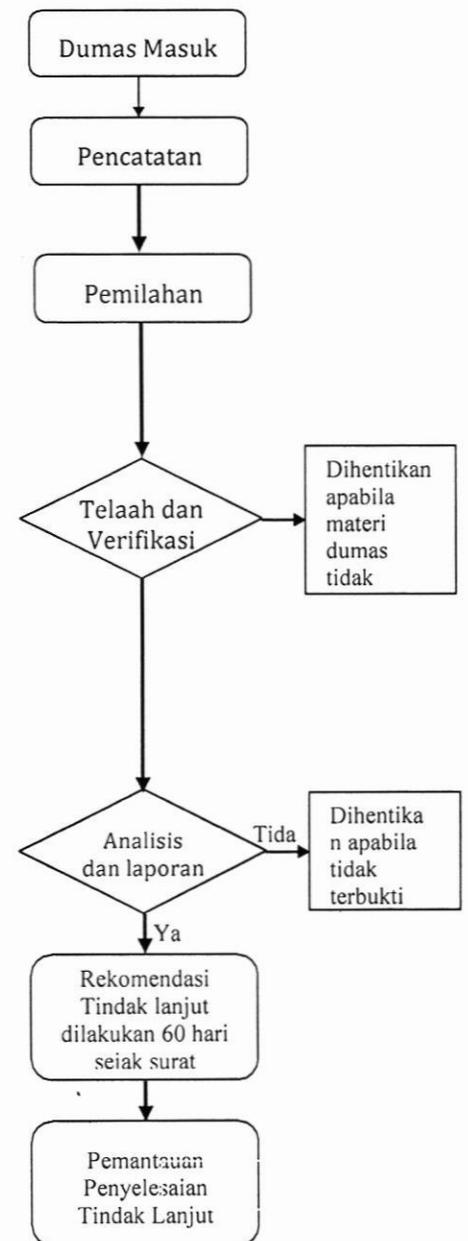
6. Pemantauan Penyelesaian Tindak Lanjut

Satuan Pengawas Internal 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*
Pengaduan Masyarakat

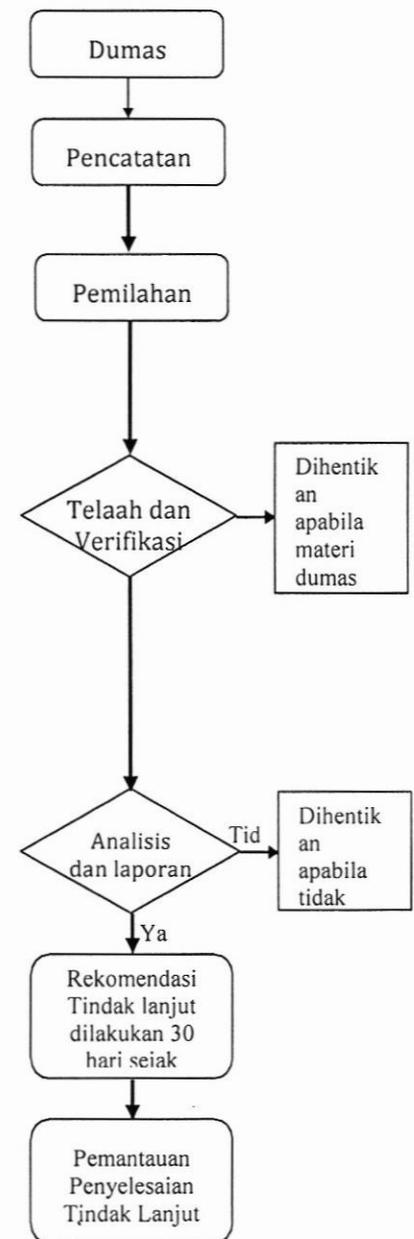
1. Penerimaan melalui media pengaduan lisan, tertulis, surat, atau media elektronik
2. Pencatatan Materi:
Substansi pengaduan; pihak yang terlibat; waktudan tempat kejadian; dan kronologis kejadian.
3. Pemilahan materi:
Penyalahgunaan wewenang; pelayanan masyarakat; korupsi/pungli; kepegawaian/ ketenagakerjaan; Barang Milik Negara; hukum/ peradilan dan Hak Asasi Manusia; tatalaksana/ regulasi; dan Umum.
4. 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.
5. Analisis dan Laporan
Terbukti kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya
6. Rekomendasi Tindak Lanjut
Pimpinan satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
7. Pemantauan Hasil penyelesaian tindak lanjut.



Pengelolaan...

Pengelolaan *Whistleblowing*

1. Penerimaan melalui media pengaduan lisan, tertulis, surat, atau media elektronik
2. Pencatatan Materi:
Substansi pengaduan; pihak yang terlibat; waktu dan tempat kejadian; dan kronologis kejadian.
3. Pemilahan materi:
Penyalahgunaan wewenang; korupsi/pungli; gratifikasi; kepegawaian/ketenagakerjaan; Barang Milik Negara; dan *Conflict of interest*/ benturan kepentingan.
4. 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.
5. Analisis dan Laporan
Terbukti kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya
6. Rekomendasi Tindak Lanjut
Pimpinan satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
7. Pemantauan Hasil penyelesaian tindak lanjut



B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing*

1. Pelaporan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* pada masing-masing kasus disampaikan kepada Rektor dengan tembusan pelapor.
2. Pengelola wajib menyampaikan laporan perkembangan pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada Inspektur Jenderal.

C. Pengelolaan...

C. Pengelolaan Dokumentasi Dumas dan *Whistleblowing*

1. Dumas dan *Whistleblowing* yang masuk baik melalui pengaduan secara tertulis *maupun* elektronik diberi nomor agenda surat masuk, dicatat dengan pemberian kode dan dilakukan pengarsipan elektronik (scanning). *Hardcopy* dan hasil disposisi dari Kepala Bagian Organisasi dan Kepegawaian diserahkan ke unit pengelola Dumas dan *Whistleblowing*. Analisis, telaah, surat klarifikasi, dan jawaban surat tindak lanjut klarifikasi dari unit telapor, dihimpun menjadi satu dokumentasi baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy*. Pendokumentasian dan pengarsipan dilakukan secara khusus dalam folder Dumas tersendiri.
2. Dokumentasi Dumas dan *Whistleblowing* yang sudah ditatausahakan oleh pengelola selanjutnya dilakukan penyimpanan dan pengarsipan dengan baik, tertib, dan rapi sesuai ketentuan perundang-undangan.
3. 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 pengelola dan pimpinan universitas. Selain itu, pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* harus dijadikan instrumen untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di UIN Walisongo Semarang.

Dengan adanya pedoman pengelolaan Dumas dan *Whistleblowing* diharapkan agar pengaduan masyarakat semakin berkurang dari waktu ke waktu dan diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing*.

