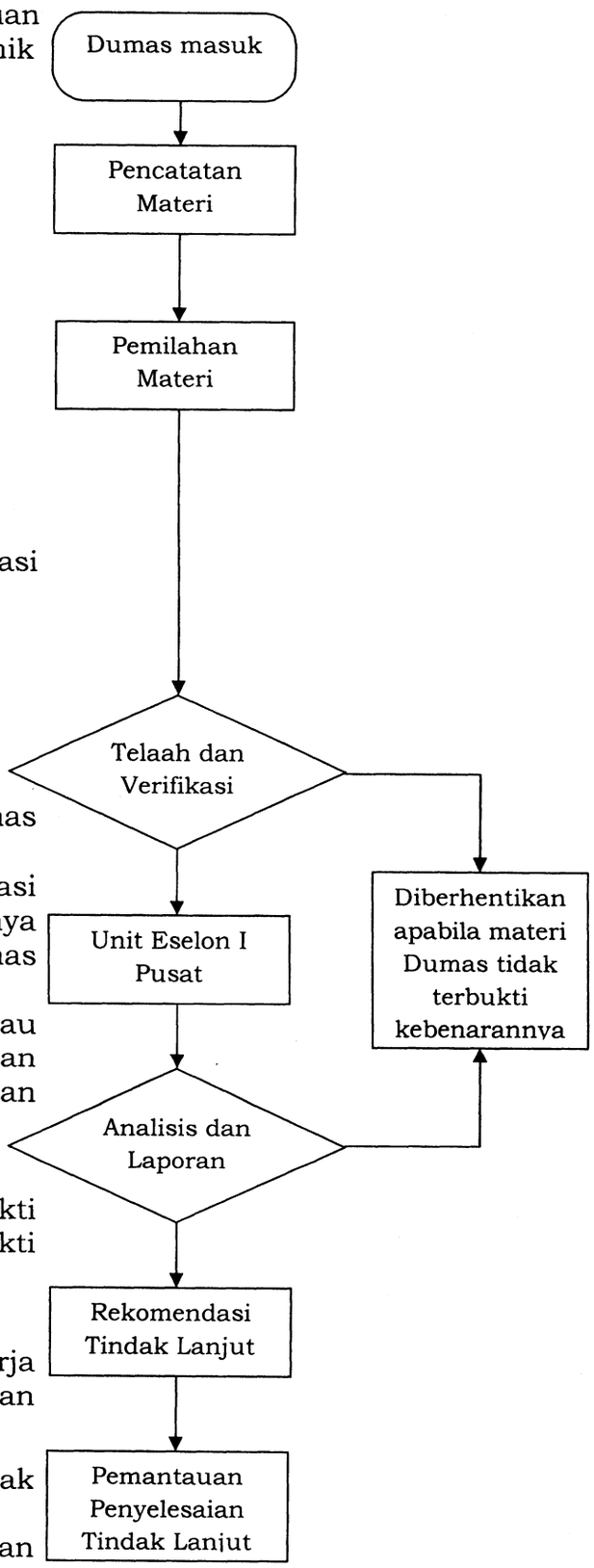
BAB IV
ALUR PENGELOLAAN, PELAPORAN, DAN DOKUMENTASI

A. Alur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing*



1. Penerimaan melalui media pengaduan lisan, tertulis, surat, dan media elektronik
2. Pencatatan Materi
   Dilakukan pencatatan berupa:
   a. substansi pengaduan;
   b. pihak yang terlibat;
   c. waktu dan tempat kejadian; dan
   d. kronologis kejadian.
3. Pemilahan Materi
   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
   Dilakukan dengan cara:
   a. merumuskan inti masalah;
   b. menghubungkan materi Dumas dengan peraturan yang relevan;
   c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi Dumas yang baru diterima; dan
   d. melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan Dumas dengan tujuan tertentu untuk membuktikan kebenaran materi Dumas.
5. Analisis dan Laporan
   Hasil analisis berupa terbukti kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya.
6. Rekomendasi Tindak Lanjut
   Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
7. Pemantauan Hasil Penyelesaian Tindak Lanjut
   Pimpinan satuan organisasi/satuan kerja/unit pelaksana teknis melakukan pemantauan terhadap hasil penyelesaian tindak lanjut.