

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

 <b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>STAKat NEGERI PONTIANAK</b> Jl. Parit Haji Muksin 2 Km 2, Kab. Kubu Raya	Nomor SOP	:	B- 5382/STAKatN.01/PS.00/11/2025
	Tanggal Pembuatan	:	18 November 2025
	Tanggal Revisi	:	
	Tanggal Efektif	:	18 November 2025
	Disahkan Oleh	:	Ketua STAKat Negeri Pontianak

  
 Dr. Sunarso, S.T., M.Eng.  
 NIP. 197511171999031001

### SOP Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Berbasis Digital

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;</li> <li>6. Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 765 tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistleblowing</i> pada Kementerian Agama.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai ASN di lingkungan STAKatN Pontianak;</li> <li>2. Paham Peraturan terkait pelaporan DUMAS.</li> <li>3. Mampu menjaga kerahasiaan laporan dan bertindak objektif atas bukti laporan yang masuk.</li> </ol>

Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP <i>Whistleblowing System</i> (WBS);</li> <li>2. SOP Unit Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>3. SOP <i>Conflict of Interest</i>;</li> <li>4. Satuan kerja di lingkungan STAKatN Pontianak.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Internet;</li> <li>4. Server.</li> </ol>

Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merahasiakan identitas pelapor;</li> <li>2. Meminta data dukung yang lengkap;</li> <li>3. Pengarsipan data dukung dan laporan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pelapor;</li> <li>2. Daftar laporan;</li> <li>3. Daftar nama Tim Penanganan DUMAS;</li> <li>4. Jadwal pelaksanaan tugas.</li> </ol>

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin DUMAS	Tim DUMAS	Tim Lainnya	Komite Etik	Ketua STAKatN Pontianak	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melaporkan aduan dugaan pelanggaran melalui <a href="https://dumas.stakpnontianak.ac.id">https://dumas.stakpnontianak.ac.id</a>										Dipastikan pelapor sudah memiliki akun di <a href="https://dumas.stakpnontianak.ac.id">https://dumas.stakpnontianak.ac.id</a>
2.	Menerima aduan pelapor dan mengklasifikasikan kesesuaian dari pelaporan.			Tidak							Proses verifikasi penentuan kesesuaian aduan apakah sesuai dengan tim DUMAS
3.	Mencetak dan meneruskan aduan yang diterima admin ke tim DUMAS untuk ditindaklanjuti melalui sistem DUMAS berbasis digital										
4.	Menerima dan mencatat substansi pengaduan										Jika pengaduan berkaitan dengan tim lainnya (Tim PPKS dan Tim WBS) maka dialihkan ke tim tersebut.
5.	Menelaah dan memverifikasi yang meliputi: a. Merumuskan inti masalah; b. Meneliti dokumen dan/atau informasi pelapor.										Memungkin pelapor untuk memperbaiki isi laporan jika dibutuhkan

6.	Melaksanakan sidang etik atas pelanggaran yang ditindaklanjuti		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Decision{ }     Decision -- Ya --&gt; Process[ ]     Decision -- Tidak --&gt; End([End]) </pre>			< 2 hari	Komite Etik memberikan rekomendasi sanksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memanggil / mengundang terlapor pada sidang etik</li> <li>- Jika tidak terbukti bersalah, lembaga wajib memberikan klarifikasi untuk memulihkan nama baik terlapor (surat resmi)</li> </ul>
7.	Mengesahkan sanksi atas dasar rekomendasi Komite Etik.		<pre> graph TD     Process[ ] --&gt; Decision{ }     Decision -- Ya --&gt; End([End])     Decision -- Tidak --&gt; Process2[ ] </pre>			< 2 hari		
8.	Mengunggah dokumen hasil tindak lanjut pengajuan		<pre> graph TD     Decision{ } --&gt; End([End])     Process[ ] --&gt; End </pre>			3 hari		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengundang terlapor untuk menyampaikan hasil tindak lanjut;</li> <li>- Sistem akan mengirimkan notifikasi kepada pelapor secara otomatis</li> <li>- Data laporan pengaduan dan tindak lanjut disimpan dalam database untuk mendukung <i>paperless</i></li> </ul>

Catatan:

- PPKS : Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual
- WBS : *Whistleblowing System*