



LAPORAN

PELAKSANAAN

LAYANAN ADUAN

WHISTLE BLOWING SYSTEM

Di Fakultas Bahasa dan Seni

PERIODE SEPTEMBER 2024

**FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Gedung T14 Lt.2
Kampus Lidah Wetan, Surabaya 60213
fbs@unesa.ac.id

fbs.unesa.ac.id

**LAPORAN PELAKSANAAN LAYANAN ADUAN
WHISTLE BLOWING SYSTEM**

**FAKULTAS BAHASA DAN SENI
Universitas Negeri Surabaya
Periode September 2024**

Disusun oleh Petugas Pelayanan Publik FBS

Ketua

Moch. Masrur, S.T.
NIP. 198801282014041001

**LAPORAN PELAKSANAAN LAYANAN ADUAN
WHISTLE BLOWING SYSTEM
FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNESA
Periode September 2024**

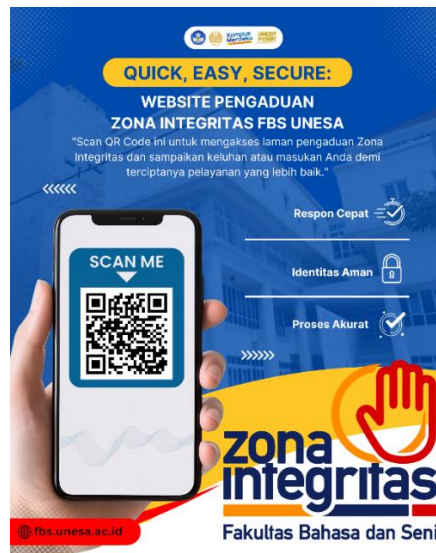
I. Deskripsi

Sistem whistleblowing di Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Unesa suatu usaha untuk menciptakan lingkungan kampus yang sehat. Mekanisme ini memungkinkan anggota kampus atau pihak umum untuk melaporkan tindakan pelanggaran seperti gratifikasi, penyuapan, pemerasan, kekerasan seksual, perundungam, intoleransi, dan benturan kepentingan, serta pelanggaran lain melalui saluran komunikasi yang aman bagi para pelapor agar mereka dapat melaporkan temuan mereka tanpa takut akan balasan negatif. FBS telah menyediakan sarana pengaduan dalam bentuk platform daring yang dirancang untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik di lingkungan fakultas. Website pengaduan ini berfungsi sebagai saluran resmi untuk mahasiswa, dosen, staf, dan masyarakat umum dalam menyampaikan laporan aduan, keluhan, atau memberikan masukan terkait pelayanan di fakultas. Laporan whistleblowing akan ditindaklanjuti dengan serius dan diinvestigasi secara menyeluruh untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas di lingkungan kampus.

Fitur Utama:

1. **Formulir Pengaduan Online:** Pengguna dapat mengisi laporan secara langsung melalui website, yang kemudian akan diteruskan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti.
2. **Sistem Pemantauan Laporan:** Laporan dapat dipantau status penanganannya, memberikan transparansi proses penyelesaian.
3. **Akses Mudah:** Dirancang agar dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang terlibat di lingkungan FBS.

Layanan Website Pengaduan Zona Integritas dapat di akses dalam laman Link WBS ZI FBS : <https://wbs.fbs.unesa.ac.id/zi/pengaduan> serta bisa diakses dengan menggunakan QR Code dibawah ini.



Gambar 1. Scan QR Website Pengaduan ZI FBS UNESA

QR code tersebut juga dapat ditemui di beberapa poster yang telah dipajang di lingkungan FBS terkait pelaksanaan Zona Integritas di FBS.



Gambar 2. Poster terkait Zona Integritas FBS UNESA

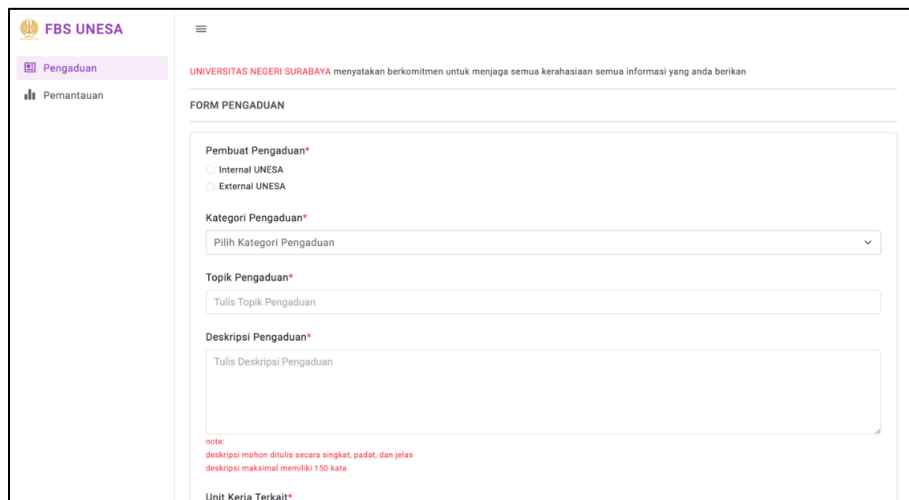
II. Tujuan Kegiatan

- a. **Peningkatan Transparansi:** Website ini mendukung keterbukaan dalam proses birokrasi di FBS, memungkinkan semua pihak untuk melaporkan penyimpangan, korupsi, atau layanan yang tidak memadai secara langsung dan mudah.
- b. **Akuntabilitas Layanan Publik:** Laporan yang diterima melalui website ini membantu fakultas dalam memastikan setiap layanan publik dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar Zona Integritas.
- c. **Pencegahan Penyalahgunaan Wewenang:** Dengan adanya saluran pengaduan ini, tindakan-tindakan yang berpotensi merugikan, seperti penyalahgunaan wewenang, dapat dilaporkan dan ditindaklanjuti dengan cepat.

- d. **Perbaikan Berkelanjutan:** Keluhan atau masukan yang diterima menjadi dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan di FBS, baik di bidang akademik, administrasi, maupun fasilitas.

III. Pelaksanaan

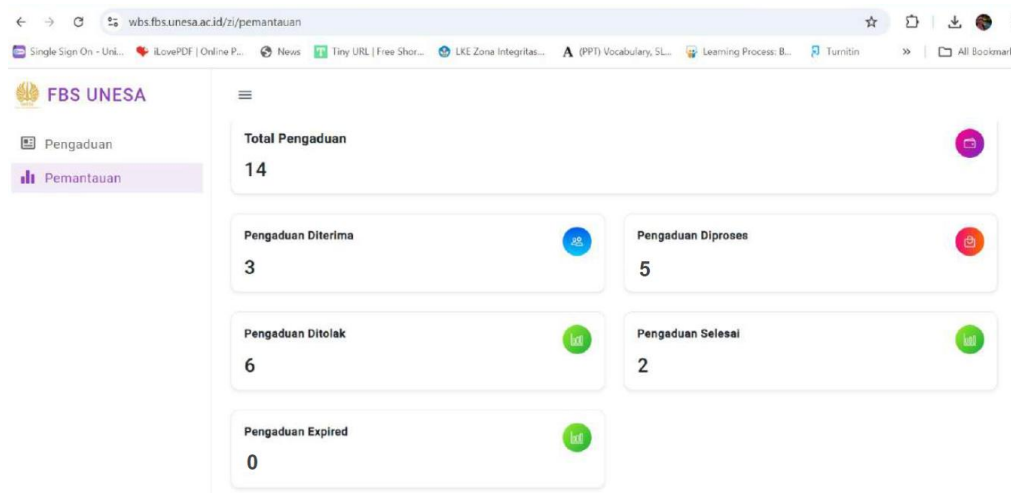
Dalam memasukkan aduan, pengguna layanan dapat menggunakan barcode atau langsung terhubung pada laman, dimana mereka diharuskan mengisi form pengaduan seperti gambar yang terlampir di bawah. Mereka diminta melengkapi isian terkait identitas diri, detail pengaduan, serta mengunggah bukti laporannya.



Gambar 3. Tampilan halaman pengaduan

Setelah mereka menyelesaikan laporannya, mereka akan menerima email terkait bukti pelaporan, dan di setiap tahap laporannya berjalan (diproses, ditolak, atau selesai), mereka juga akan menerima laporan berita acaranya lewat email.

Dalam Laporan pelaksanaan periode ini, berikut adalah rekap aduan yang masuk dari tanggal 1 September hingga 30 September 2024 melalui laman WBS ZI FBS Unesa.



Gambar 4. Data pengaduan di WBS ZI FBS

Dalam tabel, berikut adalah rekap mengenai aduan yang diterima

No.	Jenis Surat	Jumlah	Keterangan
1.	Total Pengaduan	14	<i>Jumlah tidak termasuk pengaduan selesai</i>
2.	Pengaduan Diterima	3	<i>Belum diproses</i>
3.	Pengaduan Diproses	5	<i>Dalam tahap konfirmasi penyelesaian ke bidang terkait</i>
4.	Pengaduan Ditolak	6	<i>Bukti tidak valid/pengaduan iseng</i>
5.	Pengaduan Selesai	2	<i>Telah ada jawaban/solusi</i>
6.	Pengaduan Expired	0	-

Total pengaduan yang masuk pada periode bulan September ini adalah 14 pengaduan, namun jumlah tersebut diluar 2 pengaduan yang telah diselesaikan. Dua pengaduan selesai tersebut terkait pelaporan fasilitas AC yang tidak berfungsi dengan baik, sehingga penyelesaiannya langsung diserahkan pada bidang sarana prasarana dan ditindaklanjuti dengan baik sehingga AC tersebut telah diperbaiki. Terdapat 6 pengaduan yang ditolak karena isi pengaduan yang hanya bersifat iseng dan terdapat pengaduan yang tidak disertai bukti pendukung sehingga tidak dapat ditindaklanjuti. Terdapat 5 pengaduan yang sedang dalam proses untuk penyelesaian dalam bidang terkait, antara lain terkait peminjaman ruangan, pelanggaran merokok di Kawasan Tanpa Asap rokok, dan terkait sarpras lainnya. Terdapat 3 aduan yang belum diproses ke tahapan selanjutnya yang baru diterima pada akhir periode September ini.

IV. Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut dari laporan ini, berikut adalah poin penting yang akan dilakukan:

- Setiap hari tim pengaduan akan melakukan pengecekan website pengaduan WBS ZI FBS Unesa dan melanjutkan aduan ke pilihan diproses atau ditolak
- Status pengaduan akan terus diupdate di laman sehingga pengadu bisa melihat perubahan status pengaduannya melalui email yang telah tercatat.
- Pengaduan yang diproses akan diambil tindakan sesuai dengan kebijakan dari masing-masing bidang sesuai area aduan.
- Hasil pengaduan akan direkap setiap bulan dan dilaporkan untuk menjadi bahan pertimbangan kebijakan pimpinan terkait pelayanan fakultas.

