

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

1. DASAR HUKUM

Dasar hukum penanganan pengaduan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di Lingkungan Kementerian Agama

2. LATAR BELAKANG

Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain didasarkan pada prinsip-prinsip seperti efisien, efektif, dan transparan, pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah juga harus 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, adalah sebuah proses, bukan tujuan. Sebagai sebuah proses, maka perbaikan merupakan proses yang berkelanjutan dan dilakukan secara terus menerus.

Salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif dilakukan dengan menyediakan akses yang mudah untuk menerima keluhan atau pengaduan. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan pedoman tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah yang dapat dijadikan rujukan oleh aparat Kementerian Agama dalam mengelola pengaduan masyarakat. Pedoman tersebut juga bermanfaat bagi penerima layanan untuk, memahami mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat.

3. TUJUAN

Tujuan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah:

- a. terwujudnya pengelolaan pengaduan masyarakat secara baik dan benar, efektif, efisien, tepat sasaran dan transparan;
- b. terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang baku, terintegrasi, dan komprehensif antar satuannya; dan
- c. terwujudnya pengaduan masyarakat yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah.

4. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah meliputi:

- a. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. Alur pengelolaan, dan dokumentasi.

5. PENGERTIAN

Dalam pedoman ini, yang dimaksud dengan:

- a. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah sumbangan pikiran, saran, gagasan, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah.
- b. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah.
- c. Terlapor adalah aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran baik terkait penyelenggaraan tugas maupun terkait sebagai aparatur sipil negara.
- d. Etika adalah norma yang harus dipedomani oleh aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah yang menjalankan tugas pengelolaan Dumas yang meliputi sikap, ucapan, tindakan, dan perilaku.
- e. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka penegasan tentang kebenaran substansi pengaduan masyarakat.
- f. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka menjernihkan substansi pengaduan masyarakat.
- g. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, pemeriksaan, dan rekomendasi serta pelaksanaannya.
- h. Pemeriksaan adalah proses mendapatkan informasi dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisis masalah, serta menilai bukti tentang substansi pengaduan masyarakat.

6. PRINSIP

Pengelolaan Dumas dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip:

- a. Legalitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan;
- b. Transparansi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas secara terbuka dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap Pengelolaan Dumas berdasarkan mekanisme dan prosedur yang ditetapkan;
- c. Koordinasi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dengan melakukan kerja sama yang baik antar pejabat dan instansi terkait;
- d. Efektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas secara tepat sasaran, akurat, dan valid;
- e. Efisiensi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas secara hemat tenaga, waktu, sarana, dan biaya;
- f. Akuntabilitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjutnya;
- g. Objektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan **Whistleblowing** berdasarkan data dan bukti yang sebenarnya tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- h. Adil, yaitu melakukan pengelolaan Dumas tanpa membeda-bedakan dan tanpa diskriminasi perlakuan terhadap pelapor dan terlapor;

- i. Rahasia, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dengan melindungi dan menjaga kerahasiaan pelapor dan terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Profesionalitas, yaitu pengelolaan Dumas dilakukan oleh aparatur Kementerian Agama yang memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas;
- k. Independen, yaitu melakukan pengelolaan Dumas yang terbebas dari intervensi pihak manapun atau siapapun;
- l. 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.

7. MEDIA PENGADUAN

Dumas dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis baik melalui surat yang dikirimkan ke kotak pengaduan atau Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah, atau melalui media lain yang telah disiapkan. Dumas yang disampaikan secara lisan, dituangkan dalam berita acara pengaduan. Media elektronik yang dapat digunakan untuk akses menyampaikan Dumas adalah surat elektronik dengan alamat dumaskanwilkalteng@kemenag.go.id serta melalui SMS/whatsapp pada nomor 08115201425.

8. KRITERIA

1. Dumas meliputi pengaduan terhadap kelemahan sistem tata kelola pelayanan publik dan/atau indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang atau kesalahan yang dilakukan oleh aparatur pada satuan organisasi/satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama.
2. Dumas yang dapat ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. mencantumkan nama dan alamat pelapor dan identitas terlapor dengan jelas; dan
 - b. memberikan data dan bukti yang diduga mendukung kebenaran Dumas.

9. PENGELOLA

Pengelolaan Dumas pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah dikelola oleh Subbagian Ortala dan Kepegawaian bekerja sama dengan Subbagian Informasi dan Humas, dengan melibatkan unit/satuan kerja lain sesuai keperluan. Mekanisme kerja pengelolaan Dumas sebagaimana dalam alur penanganan Dumas yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari pedoman ini.

10. PENERIMAAN

Setiap Dumas diterima oleh pengelola Dumas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah dan masing-masing satuan kerja. Dumas tersebut diteruskan oleh pengelola Dumas kepada yang berwenang untuk melakukan tindak lanjut Dumas setelah dilakukan pencatatan dan pemilahan materi. Satuan/unit kerja terkait bersama pengelola Dumas melakukan telaahan dan verifikasi, analisis dan laporan, rekomendasi tindak lanjut, dan pemantauan penyelesaian tindak lanjut sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangannya berdasarkan peraturan.

11. PENCATATAN MATERI

Pencatatan materi dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah, dengan cara manual dan/atau menggunakan aplikasi komputer, sesuai dengan sarana dan prasarana yang dimiliki. Pencatatan materi pengaduan paling sedikit memuat:

- a. identitas pelapor
- b. substansi pengaduan;
- c. pihak yang terlibat;
- d. waktu dan tempat kejadian; dan
- e. kronologi kejadian.

12. PEMILAHAN MATERI

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

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
- d. Kepegawaian;
- e. Barang Milik Negara;
- f. Hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia;
- g. Tatalaksana/regulasi; dan
- h. Umum.

13. TELAHAHAN DAN VERIFIKASI

Penelaahan dan verifikasi materi Dumas meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. merumuskan inti masalah;
- b. menilai dan meneliti materi Dumas berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- 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 untuk membuktikan kebenaran materi Dumas.

14. ANALISIS LAPORAN

Pengelola Dumas melakukan analisis terhadap hasil telaahan dan verifikasi materi Dumas. Analisis meliputi pengumpulan materi Dumas, menganalisis Dumas berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan, dan mengklarifikasi, serta melakukan koordinasi dengan pimpinan satuan organisasi/satuan kerja terkait.

15. HASIL

Hasil analisis Dumas yang terbukti kebenarannya dilaporkan oleh pengelola Dumas kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja untuk ditindaklanjuti. Kepala satuan organisasi/satuan kerja menindaklanjuti laporan Dumas yang terbukti kebenarannya, dan menginformasikan kepada pelapor yang tidak terbukti kebenarannya.

16. REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Kepala satuan kerja pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.

Penyelesaian tindak lanjut dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa:

- a. tindakan administratif;
- b. tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
- c. tindak pidana; dan
- d. perbaikan manajemen.

Bagi Dumas yang tidak terbukti, kepala satuan kerja wajib melakukan pengembalian nama baik bagi terlapor. Batas waktu penyelesaian tindak lanjut Dumas paling lama 60 (enam puluh) hari sejak surat klarifikasi atau konfirmasi diterima pengelola Dumas.

17. PEMANTAUAN PENYELESAIAN TINDAK LANJUT

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah melakukan pemantauan penyelesaian tindak lanjut Dumas melalui pemantauan langsung ke satuan organisasi/satuan kerja, pemutakhiran data, rapat koordinasi, serta surat menyurat secara elektronik dan nonelektronik.

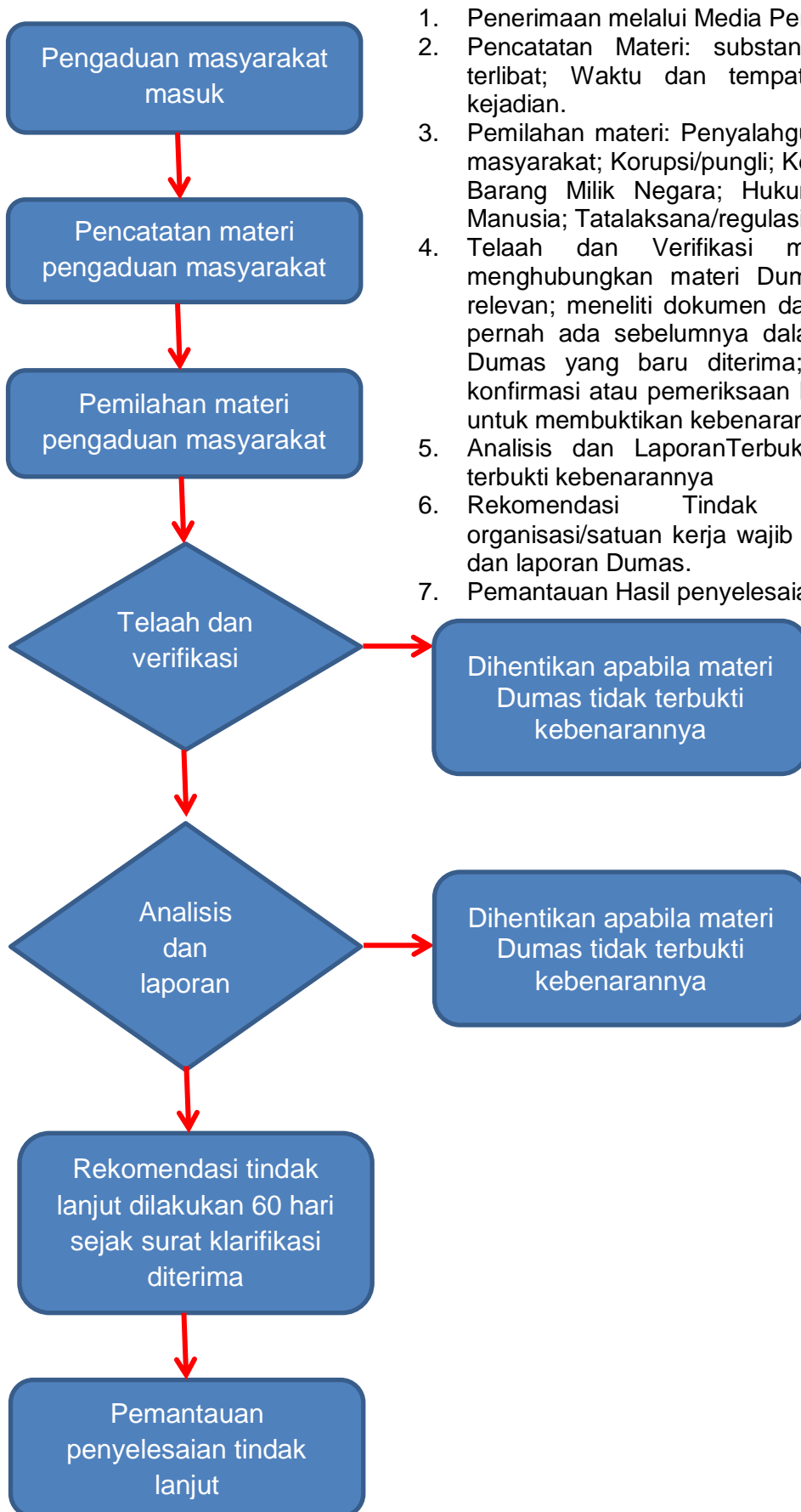
18. PENGELOLAAN DOKUMENTASI DUMAS

Dumas yang masuk baik melalui **online**, elektronik atau tertulis diberi nomor agenda surat masuk, dicatat dengan pemberian kode Dumas dan dilakukan pengarsipan elektronik (scanning). **Hardcopy** dan hasil disposisi dari kepala satuan organisasi/satuan kerja diserahkan ke unit pengelola Dumas. Analisis, telaah, surat klarifikasi, dan jawaban surat Tindak Lanjut klarifikasi dari unit terlapor, dihimpun menjadi satu kesatuan dokumentasi baik secara **hardcopy** atau elektronik. Pendokumentasian dan pengarsipan dilakukan secara khusus dalam folder Dumas tersendiri dengan membuat rincinan per provinsi, per tahun, dan per satuan kerja.

19. DOKUMENTASI

Dokumentasi Dumas yang sudah ditatausahakan oleh pengelola Dumas selanjutnya dilakukan penyimpanan dan pengarsipan dengan baik, tertib, dan rapi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Rekonsiliasi penanganan Dumas antara Subbag yang bertugas menerima surat dan unit pengelola Dumas dilaksanakan per triwulan, dengan materi rekonsiliasi meliputi surat masuk, telaah, analisis, surat klarifikasi, tindak lanjut, dan rekapitulasi kebenaran Dumas.

**ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



1. Penerimaan melalui Media Pengaduan
2. Pencatatan Materi: substansi pengaduan; pihak yang terlibat; Waktu dan 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 organisasi/satuan kerja wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Dumas.
7. Pemantauan Hasil penyelesaian tindak lanjut