



**PEDOMAN
PENGADUAN
MASYARAKAT**

**KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH**

KATA SAMBUTAN

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya.

Sejalan dengan hal tersebut maka diperlukannya Pedoman Penangan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah guna menjadi acuan bagi pengelola pengaduan. Sangat diharapkan dukungan semua pihak untuk ikut bersama-sama mewujudkan apa yang tertuang dalam pedoman ini.

Semarang, 10 Juni 2020
Kepala Kanwil Kementerian Agama
Provinsi Jawa Tengah



[Handwritten signature]
Musta'in Ahmad, SH, MH
NIP.197101231992031004

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan.....	4
D. Sasaran	4
E. Ruang Lingkup.....	5
F. Pengertian Umum.....	5
G. Azas-azas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	7
H. Kriteria Pengaduan Masyarakat	8
I. Etika Pengelola Pengaduan Masyarakat.....	8
BAB II.....	9
PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	9
A. Pencatatan	9
B. Penelaahan.....	10
C. Penyaluran.....	11
D. Pengarsipan.....	12
BAB III.....	13
PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT	13
A. Konfirmasi dan Klarifikasi.....	13
B. Penelitian/Pemeriksaan	14
C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan	15
BAB IV.....	16
TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT	16
A. Tindak Lanjut Penelitian/Pemeriksaan.....	16
B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat	17
C. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	17
D. Sanksi	18
BAB V.....	19
PENUTUP	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntunan aspirasi reformasi, agar aparatur negara mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada rakyat Indonesia sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara. Peraturan Pemerintah dimaksud, antara lain menjelaskan bahwa yang dimaksud peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Dengan demikian 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah :

1. Tindakan hukum terhadap pelaku tindak Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada para Penyelenggara Negara dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku;
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggara Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua kebijakan di atas diharapkan dapat menumbuhkembangkan hal-hal penting sebagai berikut :

1. Penyelenggara Negara semakin berhati-hati dalam melakukan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan prosentase tindak penyimpangan yang dewasa ini masih banyak terjadi di kalangan aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah;
2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah melalui siklus penanganan yang dikemas secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara bertahap keberhasilan menangani pengaduan masyarakat, diharapkan dapat mempercepat perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan kepada masyarakat.

Dari analisis data yang ada dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pencermatan terhadap hal-hal tersebut di atas, dipandang perlu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah menerbitkan Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat, sebagai acuan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat, agar pada tahapan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 8. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 9. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 11. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 948);

12. Peraturan Menteri Agama Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pengawasan Internal pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1494);
13. Keputusan Menteri Agama Nomor 421 Tahun 2001 tentang Kode Etik Pegawai Departemen Agama;
14. Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing pada Kementerian Agama.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Pejabat/Pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku..

2. Tujuan

Dengan adanya pedoman ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

D. Sasaran

1. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah ;
3. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Pedoman penanganan Pengaduan Masyarakat ini hanya dipergunakan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah .

F. Pengertian Umum

1. Aparatur Negara, adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Aparatur Pemerintah, adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat, baik di Pusat maupun Daerah termasuk aparatur Perekonomian Negara dan Daerah;
3. Penyelenggara Negara, adalah Pejabat Negara yang menjalankan fungsi eksekutif, legislatif, atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pejabat Negara, adalah pimpinan dan anggota Lembaga Negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945, dan pejabat negara lainnya yang ditentukan oleh Undang-undang, terdiri dari: Presiden dan Wakil Presiden; Ketua, Wakil Ketua dan Anggota MPR; Ketua, Wakil Ketua dan Anggota DPR; Ketua, Wakil Ketua, Ketua Muda dan Hakim Agung pada Mahkamah Agung Republik Indonesia serta Ketua, Wakil Ketua dan semua Hakim pada semua Badan Peradilan; Ketua, Wakil Ketua dan Anggota BPK; Menteri dan jabatan setingkat menteri; Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri sebagai Duta Besar; Gubernur dan Wakil Gubernur; Bupati/Walikota dan Wakil Bupati/Walikota; pejabat negara lainnya yang ditentukan Undang-undang;
5. Instansi Pemerintah, adalah sebutan kolektif meliputi Departemen, Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Ke~ekretarian Lembaga Negara,

Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota dan Instansi Pemerintah lainnya baik di tingkat Pusat maupun Daerah;

6. Pengawasan fungsional (wasnal), adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
7. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) terkait, adalah APIP yang tugas pokok dan fungsinya melakukan pemeriksaan terhadap obyek pemeriksaan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan atau atas permintaan Lembaga Penyidik Tindak Pidana Korupsi/Instansi lainnya yang terdiri dari BPKP, Inspektorat Jenderal Departemen, Inspektorat Utama/ Inspektorat LPND, Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan Bawasda Provinsi/Kabupaten/Kota;
8. Pengawasan masyarakat (wasmas), adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
9. Pengaduan masyarakat, adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
10. Pengaduan berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
11. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
12. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
13. Konfirmasi, yaitu proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan telapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;

14. Klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
15. Pelapor, adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu;
16. Terlapor, adalah aparatur pemerintah atau lembaga tertentu yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
17. Tindak lanjut, adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi/unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat;
18. Partisipasi masyarakat, adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, yang dilaksanakan sesuai dengan norma hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam masyarakat.

G. Azas-azas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Azaz-azas pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan atas prinsip :

1. Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang obyektif dan tidak diskriminatif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi, yaitu dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat terkait;
4. Efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas, yaitu berdasarkan fakta dan atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;

7. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan, yaitu melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

H. Kriteria Pengaduan Masyarakat

Kriteria pengaduan masyarakat yang ditangani :

1. Obyektif, tidak bersifat fitnah;
2. Bersifat konstruktif;
3. Menginformasikan adanya indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan yang dilakukan oleh aparatur;
4. Sumbang saran terhadap penyelenggaraan pemerintah;
5. Ditujukan atau ditembuskan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah ;
6. Belum pernah diproses untuk disalurkan.

I. Etika Pengelola Pengaduan Masyarakat

Setiap pengelola pengaduan masyarakat harus :

1. Memberikan pelayanan dengan penuh hormat, santun dan tanpa pamrih;
2. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
3. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
4. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
5. Menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah;
6. Menjalin kerja sama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

BAB II

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dengan tahapan sebagai berikut :

A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data surat pengaduan, meliputi :

- Nomor agenda
- Tanggal agenda
- Tanggal surat pengaduan
- Kategori surat
- Perihal

2. Identitas pelapor, meliputi :

- Nama
- Alamat
- Kabupaten/Kota
- Provinsi
- Pekerjaan
- Kategori Pelapor

3. Identitas terlapor, meliputi :

- Nama
- NIP/NRP
- Alamat

- Jabatan
 - Instansi Terlapor
 - Kategori Instansi
4. Lokasi kasus, meliputi :
- Kabupaten/Kota
 - Provinsi
 - Negara

B. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut :

01. Penyalahgunaan wewenang
02. Pelayanan masyarakat
03. Keagamaan
04. Korupsi/pungutan liar (pungli)
05. Kepegawaian/Ketenagakerjaan
06. Barang Milik Negara
07. Hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia(HAM)
08. Tatalaksana/regulasi, dan
09. Lain-lain.

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
3. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu :

1. Berkadar Pengawasan

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

- a. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- b. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/materi logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- c. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
- d. Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

3. Lain-lain

Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai dokumentasi/arsip.

C. Penyaluran

Penyaluran, adalah suatu kegiatan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada Bagian/Bidang/Pembimas/Kemenag Kab./Kota se-Jawa Tengah yang

berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kemJawa Tengah dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpangan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, satuan kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

BAB III

PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan diklasifikasi menurut masalah serta dikelompokkan menurut kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan. Langkah selanjutnya adalah mencari bukti mengenai kebenaran pengaduan masyarakat.

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut :

A. Konfirmasi dan Klarifikasi

1. Konfirmasi

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Melakukan komunikasi kepada pimpinan Unit/Satuan Kerja terlapor;
- c. Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadakan;
- d. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadakan.

Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

2. Klarifikasi

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

B. Penelitian/Pemeriksaan

Surat-surat Pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan penelitian/pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna.

Kegiatan penelitian/pemeriksaan ini mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan. Tahap-tahap proses pembuktian setidaknya mencakup kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian/pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggung jawabkan, yaitu dengan cara :
 - a. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
 - c. Menentukan metode pemeriksaan;
 - d. Menentukan waktu/lokasi yang diperlukan;
 - e. Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;
 - f. Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan.
2. Hasil penelitian/pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah .
3. Memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada pelapor dan terlapor.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dengan tembusan Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.
2. Laporan hasil pemeriksaan disusun sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh hari) setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali instansi yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Secara berkala Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah wajib melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat.

BAB IV

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tindak Lanjut Penelitian/Pemeriksaan

1. Terhadap Pelapor
 - a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
 - b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor;
 - c. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

2. Terhadap Terlapor
 - a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah atau pejabat yang diberi wewenang segera mengemJawa Tengah kan nama baik terlapor;
 - b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain :
 - a. Tindakan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. Tindakan gugatan perdata;
 - d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana;

e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.

B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, antara lain :

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;
2. Sebagai salah satu tolak ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan jiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metoda kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
5. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah;
6. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
7. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

C. Pemantauan dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Pemantauan

Dalam rangka mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan :

- a. Secara langsung
 - 1) Pemutakhiran data;
 - 2) Rapat-rapat koordinasi teknis;
 - 3) Kunjungan ke lapangan/Satuan Kerja yang menangani.
- b. Secara tidak langsung
 - 1) Melalui komunikasi elektronik;
 - 2) Melalui surat menyurat.

2. Koordinasi

Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.

a. Koordinasi internal

- 1) Antar pejabat/unit kerja/satuan kerja di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah ;
- 2) Antar pejabat/unit kerja/satuan kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/satuan kerja di Kemenag Kab./Kota se-Jawa Tengah

b. Koordinasi eksternal

- 1) Antar Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dengan Inspektorat Jenderal Kementerian Agama;
- 2) Antar Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara;
- 3) Antar Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dengan aparat penegak hukum;
- 4) Antar Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.

D. Sanksi

Pimpinan unit kerja/satuan kerja yang menolak pemeriksaan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Langkah selanjutnya mendorong pimpinan /unit kerja/satuan kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern instansi pemerintah menuju terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Pedoman ini disusun untuk dijadikan pedoman dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah . Hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini akan diatur kemudian. Pedoman ini mulai berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Dikeluarkan di Denpasar
Pada Tanggal Nopember 2020

Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jawa
Tengah

Komang Sri Marheni

