



Inspektorat Jenderal

Jl. RS Fatmawati No.33A, Cipete, Jakarta Selatan 12420

Kementerian Agama Republik Indonesia / Inspektorat Jenderal

Layanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

Persyaratan

1. Identitas Pelapor Jelas (minimal: nama, alamat dan nomor telepon)
2. Subtansi laporan jelas terkait dugaan pelanggaran (nama lengkap terlapor, jenis kelamin, unit kerja, jenis pelanggaran yang dilakukan dan jabatan yang diduga melakukan pelanggaran)
3. Ada kronologis kejadian yang jelas dan sistematis dengan menyebutkan waktu dan tempat kejadian
4. Ada surat kuasa dari pengadu kepada pihak lain apabila diwakilkan
5. Dalam hal pengaduan tidak dilengkapi dengan identitas namun syarat lainnya terpenuhi maka petugas layanan pengaduan dapat menindaklanjuti pengaduan tersebut

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Inspektorat Jenderal

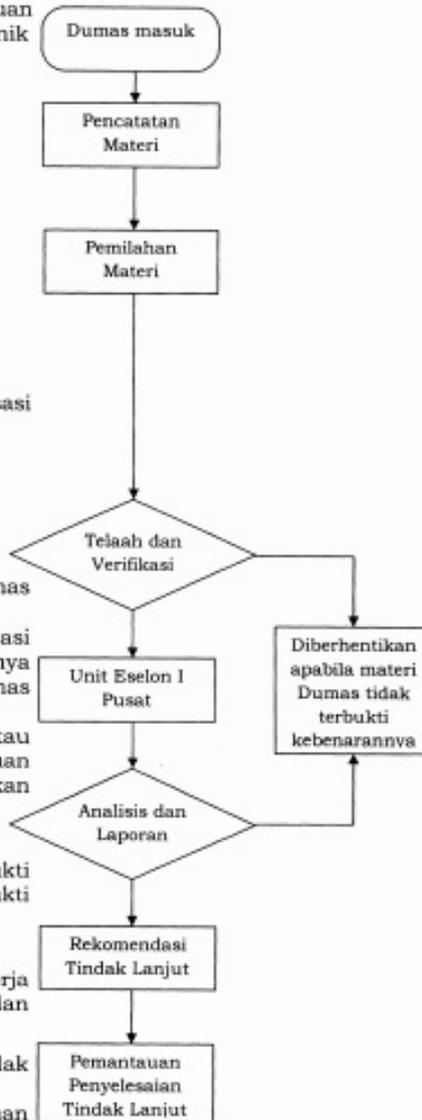
Jl. RS Fatmawati No.33A, Cipete, Jakarta Selatan 12420

Kementerian Agama Republik Indonesia / Inspektorat Jenderal

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.



1. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu
2. Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi
3. Penyaluran pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya
4. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan



Inspektorat Jenderal

Jl. RS Fatmawati No.33A, Cipete, Jakarta Selatan 12420

Kementerian Agama Republik Indonesia / Inspektorat Jenderal

Waktu Penyelesaian

3 Bulan

Laporan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat per triwulan

Jadwal pelayanan setiap hari kerja

Senin s.d Kamis : 08.00 - 12.00 WIB dan 13.00 - 16.00 WIB

Jumat : 09.00 - 11.00 dan 13.00 - 16.30

Khusus untuk pelaporan melalui dumas *online* dilayani Senin s.d Minggu selama 24 jam

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Laporan Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan Layanan

Pengaduan bisa dilaksanakan secara langsung baik secara lisan maupun tertulis.

Pengaduan masyarakat yang dilakukan secara langsung dituangkan dalam *form* pengaduan masyarakat. pengaduan yang disampaikan secara tertulis dapat dituangkan dalam bentuk surat melalui email dumas_itjen@kemenag.go.id atau melalui website <https://simwas.kemenag.go.id/~dumas/> atau dengan menghubungi nomor telepon 021-7697853 (hari kerja)