



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSPEKTORAT JENDERAL**

Jalan RS. Fatmawati Nomor 33A Cipete Jakarta 12420
Telepon (021) 75916038-7697853-7691849; Faksimile (021) 7692112
Website: www.itjen.kemenag.go.id

Nomor : B-3080/IJ/PS.00/06/2023
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu)
Hal : Penugasan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat
Penerima Akun SIMDUMAS Satuan Kerja

5 Juni 2023

Yth.

1. Para Rektor & Ketua PTKN
2. Para Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

Dengan hormat,

Dalam rangka memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (*good governance*), pelayanan publik yang prima, serta penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, Inspektorat Jenderal telah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Masyarakat (SIMDUMAS) yang telah terintegrasi dengan aplikasi PUSAKA Kemenag, sehubungan hal tersebut, diharapkan Saudara agar:

1. Menugaskan Kepala SPI atau Kepala Bagian Tata Usaha pada unit kerja Saudara sebagai pengelola Pengaduan Masyarakat yang dituangkan dalam bentuk Surat Tugas sebagaimana format terlampir. Surat Tugas tersebut menjadi dasar dalam pemberian akun SIMDUMAS untuk satuan kerja, dan disampaikan kepada Inspektorat Jenderal melalui tautan https://bit.ly/dumas_satker2023;
2. Melakukan kampanye tentang SIMDUMAS yang telah terintegrasi dengan aplikasi PUSAKA Kemenag baik berupa sosialisasi, pemasangan spanduk/pamflet/*banner* (*stand banner*)/*website* atau media lainnya.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Inspektur Jenderal,

Faisal

Tembusan:

Yth. Menteri Agama Republik Indonesia (sebagai laporan)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

.....
Jalan Nomor
Telepon (.....)
Faksimili (.....) Website

SURAT TUGAS

Nomor:

- Menimbang :
- bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan akuntabel pada....(*nama satuan kerja*), perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Surat Tugas ini dinilai mampu melaksanakan tugas sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada (*nama satuan kerja*);

- Dasar :
- Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2023 tentang Kementerian Agama;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 765 tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* Pada Kementerian Agama ;

Memberi Tugas

- Kepada :
- nama-nama Ketua dan Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:

Ketua Tim: Nama (.....)

Anggota Tim: Nama (.....)

- Untuk :
- melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan masyarakat pada....(*nama satuan kerja*) dan menjadi admin aplikasi <https://simdumas.kemenag.go.id/pengaduan/satker>.

(Tempat, Tanggal penetapan ST)
(Jabatan pimpinan satuan kerja),

(Nama&NIP Pimpinan satuan kerja)

1. Poster Tata Cara Pengaduan Masyarakat (DUMAS) & Whistleblowing System (WBS) dapat diunduh melalui tautan bit.ly/flyerdumas.
2. Poster dicetak (Uk. 30cm x 42cm) dan ditempel pada setiap unit kerja di lingkungan PTKN, Kantor Wilayah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kantor Urusan Agama (KUA) dan Madrasah.



TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) & WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)

Yang dapat dilaporkan

Dugaan Pelanggaran Disiplin ASN, Penyalahgunaan Wewenang, Korupsi, Pungutan Liar (Pungli) dan Gratifikasi serta Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama.

PERSYARATAN DUMAS/WBS	Syarat Dumas yang dapat ditindaklanjuti	Syarat WBS yang dapat ditindaklanjuti
	<p>A. Mencantumkan Identitas Pelapor</p> <ol style="list-style-type: none">1. Individu (nama, alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi, dan <i>e-mail</i>);2. Kelompok Badan Hukum (nama, alamat, nomor telepon badan hukum yang dapat dihubungi, dan <i>e-mail</i>);3. Kelompok tidak berbadan hukum (seluruh nama anggota dan alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi, dan <i>e-mail</i>);4. Surat Kuasa melapor jika penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain. <p>B. Mencantumkan Identitas Terlapor dan Satuan Kerja dengan jelas.</p> <p>C. Menyampaikan kronologi dengan mencantumkan keterangan waktu (tanggal, bulan, tahun) terjadinya peristiwa/tindakan yang dilaporkan, Satuan Kerja yang dilaporkan, harapan laporan di Inspektorat Jenderal dan memberikan data dan bukti dukung pengaduan.</p>	<p>A. Mencantumkan Identitas Terlapor dan Satuan Kerja dengan jelas.</p> <p>B. Menyampaikan kronologi dengan mencantumkan keterangan waktu (tanggal, bulan, tahun) terjadinya peristiwa/tindakan yang dilaporkan, Satuan Kerja yang dilaporkan, dan memberikan data dan bukti dukung pengaduan.</p>

**INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN AGAMA RI
MENOLAK DUMAS & WBS, JIKA:**

- a. Substansi Dumas & WBS sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan.
- b. Substansi yang dilaporkan bukan merupakan kewenangan Inspektorat Jenderal Kementerian Agama RI.

CARA MENYAMPAIKAN LAPORAN:

-  Aplikasi PUSAKA Kementerian Agama RI
-  Email ke: dumas_itjen@kemenag.go.id
-  Datang atau bersurat ke:
Inspektorat Jenderal Kementerian Agama RI
di Jalan Raya RS Fatmawati No. 33A
Jakarta Selatan
dan/atau satuan kerja terkait



**Sebelum Lapor, Utamakan Musyawarah
dalam Penyelesaian Masalah**

www.itjen.kemenag.go.id  Itjen Kemenag RI  itjen_kemenag_ri  Itjen Kemenag  @itjen_Kemenag