

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGADUAN MASYARAKAT



UIN RADEN FATAH PALEMBANG

2022



SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA UNIVERSITAS NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

A. DASAR HUKUM

Dasar hukum penanganan pengaduan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 765 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing di Lingkungan Kementerian Agama

B. 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 responsive dilakukan dengan menyediakan akses yang mudah untuk menerima keluhan atau pengaduan. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan pedoman tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Uin Raden Fatah Palembang 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.

C. TUJUAN

Tujuan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah:

1. Terwujudnya pengelolaan pengaduan masyarakat secara baik dan benar, efektif, efisien, tepat sasaran dan transparan.
2. Terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang baku, terintegrasi, dan komprehensif antar satuannya; dan
3. Terwujudnya pengaduan masyarakat yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (good Universitas governance) di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang

D. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat UIN Raden Fatah Palembang meliputi:

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. Alur pengelolaan, dan dokumentasi.

E. PENGERTIAN

Dalam pedoman ini, yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengaduan Masyarakat adalah sumbangan pikiran, saran, gagasan, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada UIN Raden Fatah Palembang sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.
2. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada UIN Raden Fatah Palembang.
3. Terlapor adalah aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama UIN Raden Fatah Palembang yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran baik terkait penyelenggaraan tugas maupun terkait sebagai aparatur sipil negara.
4. Etika adalah norma yang harus dipedomani oleh aparatur UIN Raden Fatah Palembang yang menjalankan tugas pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang meliputi sikap, ucapan, tindakan, dan perilaku.
5. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka penegasan tentang kebenaran substansi pengaduan masyarakat.

6. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dalam rangka menjernihkan substansi pengaduan masyarakat.
7. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengaduan yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, pemeriksaan, dan rekomendasi serta pelaksanaannya.
8. Pemeriksaan adalah proses mendapatkan informasi dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisis masalah, serta menilai bukti tentang substansi pengaduan masyarakat.

F. PRINSIP

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip:

1. Legalitas, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan;
2. Transparansi, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat secara terbuka dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap Pengelolaan Pengaduan Masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang ditetapkan;
3. Koordinasi, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan melakukan kerja sama yang baik antar pejabat dan instansi terkait;
4. Efektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat secara tepat sasaran, akurat, dan valid;
5. Efisiensi, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat secara hemat tenaga, waktu, sarana, dan biaya;
6. Akuntabilitas, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjutnya;
7. Objektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing berdasarkan data dan bukti yang sebenarnya tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
8. Adil, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat tanpa membeda-bedakan dan tanpa diskriminasi perlakuan terhadap pelapor dan terlapor;
9. Rahasia, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat dengan melindungi dan menjaga kerahasiaan pelapor dan terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

10. Profesionalitas, yaitu pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh aparatur Kementerian Agama yang memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas;
11. Independen, yaitu melakukan pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang terbebas dari intervensi pihak manapun atau siapapun;
12. 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.

G. MEDIA PENGADUAN

Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis baik melalui surat yang dikirimkan ke kotak pengaduan UIN Raden Fatah Palembang, atau melalui media lain yang telah disiapkan. Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara lisan, dituangkan dalam berita acara pengaduan. Media elektronik yang dapat digunakan untuk akses menyampaikan aduan dalam media sebagai berikut;

1. WBS UIN Raden Fatah Palembang pada <http://wbs.radenfatah.ac.id/>
2. Layanan Pengaduan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
3. Layanan Pengaduan Fakultas Adab dan Humaniora
4. Layanan Pengaduan Fakultas Syariah dan Hukum
5. Layanan Pengaduan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Layanan Pengaduan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
7. Layanan Pengaduan Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam
8. Layanan Pengaduan Fakultas Psikologi
9. Layanan Pengaduan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
10. Layanan Pengaduan Fakultas Sains dan Teknologi
11. Layanan Pengaduan Fakultas Program Pascasarjana

H. KRITERIA

1. Pengaduan Masyarakat 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. Pengaduan Masyarakat yang dapat ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mencantumkan nama dan alamat pelapor dan identitas terlapor dengan jelas;
- b. Memberikan data dan bukti yang diduga mendukung kebenaran Pengaduan Masyarakat.

I. PENGELOLA

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada UIN Raden Fatah Palembang dikelola oleh Subbagian Ortala dan Kepegawaian bekerja sama dengan Subbagian Informasi dan Humas, dengan melibatkan unit/satuan kerja lain sesuai keperluan. Mekanisme kerja pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dalam alur penanganan Pengaduan Masyarakat yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari pedoman ini.

J. PENERIMAAN

Setiap Pengaduan Masyarakat diterima oleh pengelola Pengaduan Masyarakat UIN Raden Fatah Palembang dan masing-masing satuan kerja. Pengaduan Masyarakat tersebut diteruskan oleh pengelola Pengaduan Masyarakat kepada yang berwenang untuk melakukan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat setelah dilakukan pencatatan dan pemilahan materi. Satuan/unit kerja terkait bersama pengelola Pengaduan Masyarakat melakukan telaahan dan verifikasi, analisis dan laporan, rekomendasi tindak lanjut, dan pemantauan penyelesaian tindak lanjut sesuai dengan kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangannya berdasarkan peraturan.

K. PENCATATAN MATERI

Pencatatan materi dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang, dengan cara manual dan/atau menggunakan aplikasi komputer, sesuai dengan sarana dan prasarana yang dimiliki. Pencatatan materi paling sedikit memuat:

- a. Identitas pelapor
- b. Substansi pengaduan;
- c. Pihak yang terlibat;
- d. Waktu dan tempat kejadian; dan
- e. Kronologi kejadian.

L. PEMILAHAN MATERI

Pengaduan Masyarakat 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.

M. TELAAHAN DAN VERIFIKASI

Penelaahan dan verifikasi materi Pengaduan Masyarakat meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. Merumuskan inti masalah;
- b. Menilai dan meneliti materi Pengaduan Masyarakat berdasarkan peraturan perundangundangan;
- c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dalam kaitannya dengan materi Pengaduan Masyarakat yang baru diterima; dan
- d. Melakukan klarifikasi, konfirmasi atau pemeriksaan Pengaduan Masyarakat untuk membuktikan kebenaran materi Pengaduan Masyarakat.

N. ANALISIS LAPORAN

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

O. HASIL

Hasil analisis Pengaduan Masyarakat yang terbukti kebenarannya dilaporkan oleh pengelola Pengaduan Masyarakat kepada kepala satuan organisasi/satuan kerja untuk ditindaklanjuti. Kepala satuan organisasi/satuan kerja menindaklanjuti laporan Pengaduan

Masyarakat yang terbukti kebenarannya, dan menginformasikan kepada pelapor yang tidak terbukti kebenarannya.

P. REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Kepala satuan kerja pada UIN Raden Fatah Palembang wajib menindaklanjuti hasil analisis dan laporan Pengaduan Masyarakat. 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 Pengaduan Masyarakat yang tidak terbukti, kepala satuan kerja wajib melakukan pengembalian nama baik bagi terlapor. Batas waktu penyelesaian tindak lanjut Pengaduan Masyarakat paling lama 60 (enam puluh) hari sejak surat klarifikasi atau konfirmasi diterima pengelola Pengaduan Masyarakat.

Q. PEMANTAUAN PENYELESAIAN TINDAK LANJUT

UIN Raden Fatah Palembang melakukan pemantauan penyelesaian tindak lanjut Pengaduan Masyarakat melalui pemantauan langsung ke satuan organisasi/satuan kerja, pemutakhiran data, rapat koordinasi, serta surat menyurat secara elektronik dan nonelektronik.

R. PENGELOLAAN DOKUMENTASI DUMAS

Pengaduan Masyarakat yang masuk baik melalui online, elektronik atau tertulis diberi nomor agenda surat masuk, dicatat dengan pemberian kode Pengaduan Masyarakat dan dilakukan pengarsipan elektronik (scanning). Hardcopy dan hasil disposisi dari kepala satuan organisasi/satuan kerja diserahkan ke unit pengelola Pengaduan Masyarakat. 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 Pengaduan Masyarakat tersendiri dengan membuat rincinan, per tahun, dan per satuan kerja.

S. DOKUMENTASI

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

Palembang, Januari 2022

Rektor UIN Raden Fatah Palembang



Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan WBS

KEPUTUSAN MENTERI AGAMA RI NO. 765 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISLEBLOWING DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA



