

PENANGANGAN PENGADUAN MASYARAKAT(DUMAS) BERDASAR PMA 95 TAHUN 2014

DEFINISI DUMAS

Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah sumbangan pikiran, saran, gagasan, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kementerian Agama sebagai bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di lingkungan Kementerian Agama.

Kriteria Dumas

Dumas meliputi pengaduan terhadap kelemahan sistem tata kelola pelayanan publik dan/atau indikasi terjadinya pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, atau kesalahan yg dilakukan oleh aparatur pada satuan organisasi atau satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama.

Dumas yang dapat ditindaklanjuti:

1. Mencantumkan nama dan alamat pelapor dan identitas terlapor dengan jelas;
2. Memberikan data dan bukti yang diduga mendukung kebenaran Dumas.

Prinsip Penanganan Dumas

1. **Legalitas**, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. **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;
3. **Koordinasi**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas dengan melakukan kerjasama yang baik antar pejabat dan instansi terkait
4. **Efektivitas**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas secara tepat sasaran, akurat, dan valid;
5. **Efisiensi**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas secara hemat tenaga, waktu, sarana, dan biaya;
6. **Akuntabilitas**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjutnya;
7. **Objektivitas**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas berdasarkan data dan bukti yang sebenarnya tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
8. **Adil**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas tanpa membeda-bedakan dan tanpa diskriminasi perlakuan terhadap pelapor dan terlapor;
9. **Rahasia**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas dengan melindungi dan menjaga kerahasiaan pelapor dan terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

10. **Profesionalitas**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas dilakukan oleh aparatur Kementerian Agama yang memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas;
11. **Independen**, yaitu melakukan Pengelolaan Dumas yang terbebas dari intervensi berbagai pihak;
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.