



Panduan Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat (PRIMA-DUMAS)



Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan,
Kementerian Sekretariat Negara

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR _____	4
PENDAHULUAN _____	6
Dasar Hukum _____	6
Ruang Lingkup _____	6
Kode Etik Penanganan Pengaduan Masyarakat _____	7
Moto dan Maklumat Pelayanan _____	8
PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT _____	9
Pengaduan yang Dapat Disampaikan _____	9
Format Pengaduan _____	9
Bukti Pendukung Pengaduan _____	9
Kanal Pengaduan _____	10
Biaya Pengaduan _____	10
Pencabutan Pengaduan _____	10
PERMINTAAN INFORMASI PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN _____	11
Pihak yang Berhak Mendapatkan Informasi _____	11
Informasi yang Dapat Diberikan _____	11
Ketentuan Tambahan _____	12
Kanal Informasi _____	12
Waktu Pelayanan _____	13
PENUTUP _____	14
Akses PRIMA-DUMAS _____	14
Lampiran _____	14

KATA PENGANTAR

Rakyat merupakan pemegang kedaulatan tertinggi di dalam suatu negara demokratis, sehingga partisipasi masyarakat memiliki posisi yang penting di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pemberian ruang kebebasan bagi masyarakat untuk berekspresi dan mengeluarkan pendapat, menjadikan masyarakat lebih kritis dan berani dalam mengkaji berbagai kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah maupun dalam mengawasi jalannya penyelenggaraan negara. Salah satu bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat tersebut dilakukan melalui penyampaian pengaduan, khususnya kepada Presiden sebagai pemegang kekuasaan eksekutif tertinggi.

Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat sebagai unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan penanganan pengaduan masyarakat, harus dapat bergerak dinamis dalam arti selalu terus menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan keadaan, dan harus cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan serta dinamika maupun tuntutan dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Panduan Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat (PRIMA-DUMAS) menjadi salah satu bentuk pertanggungjawaban Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat dalam merespons kebutuhan informasi masyarakat yang selama ini menyampaikan pengaduan melalui Kementerian Sekretariat Negara. PRIMA-DUMAS juga diharapkan dapat menjadi sarana edukasi kepada masyarakat agar memiliki pemahaman dalam menyampaikan pengaduan secara bertanggung jawab. Selain itu, panduan informasi juga dapat digunakan oleh pegawai di lingkungan unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat sebagai sumber informasi dalam memberikan penjelasan kepada para pengadu.

Pembuatan PRIMA-DUMAS ini merupakan salah satu upaya unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat untuk membuka akses informasi dalam penanganan pengaduan masyarakat secara prima. Oleh karenanya, masukan, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat,

Hadi Nugroho

PRIMA DUMAS

PENDAHULUAN

Dasar Hukum

Pelaksanaan tugas dan fungsi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara.

Penanganan pengaduan dimaksud juga berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

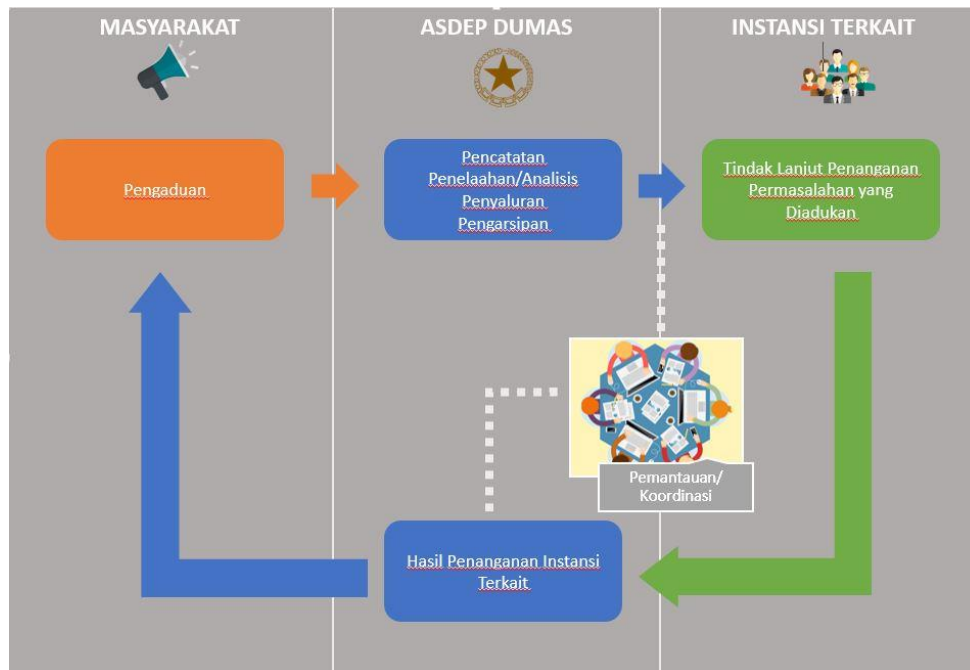
Ruang Lingkup

Pengaduan yang diterima oleh unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat merupakan pengaduan yang berasal dari masyarakat (perorangan atau kelompok), secara tertulis baik berbentuk surat konvensional yang ditujukan kepada Presiden dan/atau Kementerian Sekretariat Negara maupun surat elektronik yang dikirimkan melalui alamat *email* dumas@setneg.go.id. Pengaduan yang disampaikan tersebut dapat berisikan keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran.

Terhadap pengaduan dimaksud akan dilakukan pencatatan dalam *database* Aplikasi Dumas yang tersedia, penelaahan dan analisis data maupun substansi permasalahan yang diadakan, serta penyaluran/tindak lanjut permasalahan yang diadakan dengan meneruskan pengaduan kepada instansi terkait yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melakukan penanganan pengaduan yang diterima, unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat akan melakukan pemantauan tindak lanjut dan koordinasi penanganan pengaduan dengan instansi terkait. Hal tersebut dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk pemutakhiran data, komunikasi elektronik, komunikasi surat menyurat, monitoring ke instansi yang menangani, rapat koordinasi, pendalaman masalah, dan/atau gelar pengaduan. Sebelum melakukan pemantauan tindak

lanjut dan koordinasi penanganan pengaduan dengan instansi terkait, unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat juga melakukan analisis data terlebih dahulu.



Kode Etik Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat, unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat memiliki kode etik sebagai berikut:

- Menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah.
- Menghormati hak-hak pengadu maupun yang diadukan.
- Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih serta tanpa unsur pemaksaan.
- Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif.
- Menjamin kerahasiaan identitas pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Menciptakan pelayanan dan keamanan pengadu.
- Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- Menjalin koordinasi yang kooperatif, menggalang rasa kebersamaan, menghargai perbedaan pendapat, saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi dengan rekan, dan institusi lain terkait pengaduan masyarakat.

Moto dan Maklumat Pelayanan

MOTO PELAYANAN

“Masyarakat Mengadu, Kami Membantu”

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan di lingkungan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, yang dijabarkan melalui komitmen:

1. Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat.
2. Perkembangan penanganan pengaduan masyarakat selalu diinformasikan.
3. Bersinergi dengan seluruh instansi yang menangani pengaduan masyarakat.
4. Penanganan pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya.
5. Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu.
6. Netral, akuntabel, dan tidak diskriminatif dalam penanganan surat pengaduan masyarakat.
7. Bersikap, berperilaku, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan
dan Kemasyarakatan,
Kementerian Sekretariat Negara

PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan yang Dapat Disampaikan

Pengaduan yang ditujukan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara memiliki substansi permasalahan yang merupakan urusan dan kewenangan pemerintahan.

Pengaduan yang diterima unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat akan dilakukan analisis apakah pengaduan dapat ditindaklanjuti atau tidak.

Format Pengaduan

Pengaduan yang baik sedapat mungkin memenuhi ketentuan format pengaduan minimal sebagai berikut:

- Pengaduan disampaikan secara tertulis (dapat diketik atau tulis tangan yang jelas), disertai dengan tanda tangan beserta nama jelas.
- Pengaduan ditujukan kepada Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara (bukan bersifat tembusan).
- Dilengkapi dengan identitas yang jelas, meliputi: nama lengkap, alamat lengkap, nomor telepon, fotokopi identitas (KTP, SIM, atau sejenisnya), *email* (apabila ada), dan lain-lain.
- Substansi permasalahan yang diadukan dialami sendiri oleh pengadu. Apabila karena alasan keterbatasan ternyata pihak yang menyampaikan pengaduan bukan pihak langsung yang terkait dengan substansi permasalahan yang diadukan, harus disertai dengan surat kuasa bermeterai.
- Kronologis permasalahan yang diadukan lengkap, jelas, dan dapat diterima akal sehat (rasional).
- Dilengkapi dengan bukti-bukti permulaan atau bukti pendukung yang sesuai dan jelas.
- Sedapat mungkin pengaduan dituliskan dalam Bahasa Indonesia yang baik dan benar agar laporan permasalahan dapat dimengerti dengan mudah.

Bukti Pendukung Pengaduan

Bukti pendukung pengaduan yang dilampirkan diutamakan dalam bentuk dokumen (*paper-based*), namun dapat juga dalam bentuk digital. Contoh bukti pendukung pengaduan antara lain dokumen dan/atau rekaman, foto dokumentasi, sertifikat/ bukti kepemilikan yang sah,

kontrak/ perjanjian/ bukti pembayaran, berita acara pemeriksaan/ laporan hasil pemeriksaan, dan lain-lain.

Kanal Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan surat maupun berkas pengaduan yang ditujukan kepada Presiden RI dan/atau Menteri Sekretaris Negara, baik diantar secara langsung atau dikirimkan melalui pos atau surel, ke alamat sebagai berikut:

- Kementerian Sekretariat Negara, Jalan Veteran No.17-18, Jakarta 10110.
- *Email*: dumas@setneg.go.id

Biaya Pengaduan

Unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat tidak memungut biaya apapun dari masyarakat dalam menerima pengaduan. Masyarakat diharapkan untuk tidak mudah percaya dengan pihak-pihak tidak bertanggung jawab yang meminta uang atau imbalan dalam bentuk apapun.

Pencabutan Pengaduan

Surat atau berkas pengaduan tertulis yang telah diterima unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, menjadi arsip milik Kementerian Sekretariat Negara. Pencabutan surat atau berkas pengaduan harus disertai dengan surat permohonan pencabutan dengan disertai tanda tangan pengadu di atas meterai.

PERMINTAAN INFORMASI PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN

Pihak yang Berhak Mendapatkan Informasi

Pada prinsipnya, setiap pengadu dapat meminta informasi mengenai perkembangan penanganan pengaduan yang ditangani unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. Namun demikian, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- Pengaduan telah tercatat dalam *database* Aplikasi Dumas pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
- Pengadu berhak mendapatkan informasi perkembangan penanganan pengaduan apabila yang bersangkutan adalah pihak yang secara langsung memiliki hak dan kewajiban terkait permasalahan yang diadukan.
- Pengadu harus mengisi buku dan/atau formulir untuk mendapatkan informasi perkembangan penanganan pengaduan, serta didukung dengan bukti identitas.
- Apabila orang yang menyampaikan pengaduan bukan pihak yang secara langsung memiliki hak dan kewajiban terkait permasalahan yang diadukan, maka untuk memperoleh informasi perkembangan penanganan pengaduan harus mendapatkan kuasa yang dibuktikan melalui surat kuasa bermeterai atau dokumen sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Apabila informasi perkembangan penanganan pengaduan dimintakan oleh pihak lain, maka harus disertakan dengan surat kuasa bermeterai atau dokumen sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Informasi yang Dapat Diberikan

Perlu dipahami bahwa unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat bukan sebagai instansi yang menyelesaikan permasalahan yang diadukan. Informasi perkembangan penanganan pengaduan yang dapat diberikan unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- Perkembangan penanganan pengaduan yang dilakukan lingkup internal unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

- Perkembangan penanganan pengaduan yang diteruskan unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat kepada instansi terkait yang berwenang.
- Perkembangan respons instansi terkait yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya.

Ketentuan Tambahan

- Pengadu tidak diperkenankan menerima fotokopi atau salinan surat tindak lanjut yang disampaikan unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat kepada instansi terkait.
- Unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menyediakan formulir (seperti dalam Lampiran 1), berisikan informasi perkembangan penanganan pengaduan, yang dapat diberikan kepada pengadu yang berhak mendapatkan informasi.
- Unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat tidak memberikan layanan konsultasi maupun bantuan hukum atau sejenisnya terkait permasalahan yang diadukan.
- Dalam rangka menghindari penyalahgunaan informasi, kegiatan pemberian informasi tidak diperkenankan untuk didokumentasikan maupun dipublikasikan tanpa persetujuan unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
- Penyalahgunaan terhadap informasi yang diberikan dapat ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kanal Informasi

Untuk memperoleh informasi perkembangan penanganan pengaduan, pihak yang berhak mendapatkan informasi dapat menghubungi unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat melalui:



Kantor Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan,
Kementerian Sekretariat Negara
Gedung Kementerian Sekretariat Negara Sayap Timur Lantai 3
Jalan Veteran III No. 10 Jakarta Pusat 10110

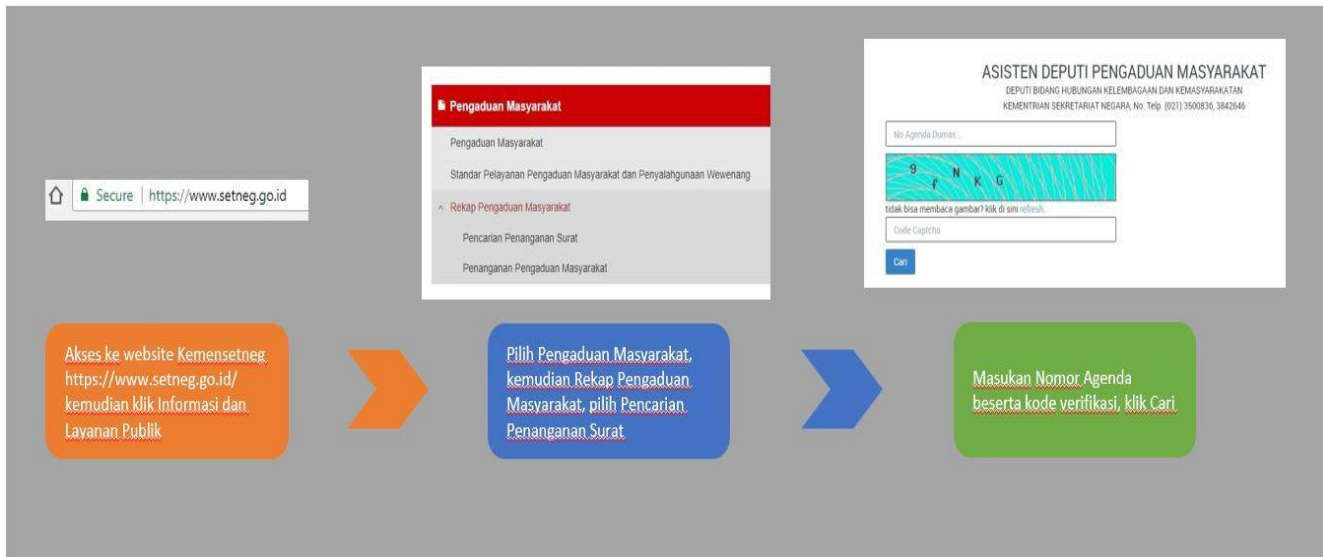


021-3842646, 3510203



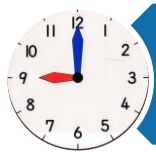
dumas@setneg.go.id

Dalam rangka mendukung upaya percepatan pemberian informasi, pengecekan awal dapat dilakukan melalui website Kementerian Sekretariat Negara (www.setneg.go.id).



Waktu Pelayanan

Permintaan informasi perkembangan penanganan pengaduan, khususnya kedatangan langsung ke kantor unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, dapat dilayani pada waktu sebagai berikut:



Senin - Jumat (Hari Kerja)
Pukul 09.00 WIB - 15.00 WIB



Istirahat
Pukul 12.00 WIB - 13.00 WIB (Senin - Kamis)
Pukul 12.00 WIB - 13.30 WIB (Jumat)

Dalam meminta informasi perkembangan penanganan pengaduan, pengadu dapat menghubungi kanal informasi yang tersedia (diutamakan melalui nomor telepon terlebih dahulu) terhitung lima hari kerja sejak surat/berkas pengaduan diterima.

PENUTUP

Akses PRIMA-DUMAS

Informasi dalam PRIMA - DUMAS ini dapat diakses melalui website Kementerian Sekretariat Negara (www.setneg.go.id), *scan code*, serta media informasi cetak yang diterbitkan unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Saran dan masukan dapat disampaikan melalui email dumas@setneg.go.id, dengan *subject* PRIMA-DUMAS.

Lampiran

Formulir Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan

FORMULIR INFORMASI PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN

Data Pengaduan

Nama Pengadu _____

Nomor Surat _____

Alamat Pengadu _____

No. Telp/HP _____

Permasalahan yang Diadukan _____

Unit Kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat

Status Berkas Diterima Proses Analisis Proses Administrasi

Yang Menangani _____

Keterangan Tambahan _____

Instansi Terkait

Diteruskan ke Instansi _____

No. Surat Kemensekneg _____

Tanggal _____

Perihal _____

Tanggapan Instansi

Instansi Pemberi Tanggapan _____

No. Surat Instansi _____

Tanggal _____

Inti Tanggapan _____

Pengadu/Penerima Informasi _____

Jakarta, / /2018
Pemberi Informasi _____

PRIMA DUMAS

Panduan Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat