

**LAPORAN
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER II
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2025**



Alamat: Jalan Ki Mangunsarkoro No. 43 A, Pakualaman, Yogyakarta, 55111
Website: yogyakartakota.kemenag.go.id



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Semester II Tahun 2025 pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat sepanjang semester II Tahun 2025.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga setiap aduan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Yogyakarta, 31 Desember 2025

Kepala Kantor,

^

Ahmad Shidqi



BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan semakin terbukanya ruang informasi yang harus disediakan pemerintah, maka pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang tersampaikan.

Terbukanya ruang informasi tersebut juga berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah- langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Berdasarkan pada Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.

Berbagai upaya untuk menyertakan masyarakat dalam pembangunan sudah banyak dilakukan oleh pemerintah, baik ditataran perencanaan,



implementasi maupun evaluasi. Partisipasi masyarakat yang efektif akan membuat kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan penetapan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai wilayah pilot project Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dan semangat Reformasi Birokrasi yang tertuang dalam Permen PAN RB Nomor 60 Tahun 2012, Kementerian Agama Kota Yogyakarta berkomitmen untuk memberikan wadah bagi pengaduan masyarakat, dan menetapkan Tim Pengelola Pengaduan yang bertugas untuk menindaklanjuti pengaduan yang masuk. Dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan. Pengaduan masyarakat merupakan sarana partisipasi dan pengawasan masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Permen PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan;
5. Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Nasional;
6. PMA Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kemenag;



C. Maksud dan Tujuan

Laporan ini disusun untuk merangkum, menilai, dan mengevaluasi pengaduan masyarakat yang masuk selama Tahun 2024 serta menjelaskan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan.



BAB II. GAMBARAN UMUM

A. Definisi

1. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Kementerian;
2. Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
3. Tim Pengelola Pengaduan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah tim yang bertugas menyediakan sarana pengaduan, menerima dan menghimpun pengaduan, melakukan verifikasi, konfirmasi, investigasi dan klarifikasi untuk memperjelas pokok permasalahan pengaduan, menyampaikan informasi tentang hasil penanganan pengaduan, membuat laporan dan dokumentasi penanganan pengaduan, dan melaporkan kepada penanggung jawab;
4. Unit Penyelenggara adalah setiap satuan kerja atau unit kerja pada Kementerian Agama;
5. Pengadu adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan pelayanan publik;
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
8. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan.



B. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

C. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.



1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat:

- a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja; mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- d. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- e. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- f. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.



3. Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- a. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
- b. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- c. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- e. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- f. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- g. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- h. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.



Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:

- a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

D. Unsur-Unsur Pengaduan

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu:

1. What, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
2. Where, di mana perbuatan dilakukan;
3. When, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
4. Who, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
5. How, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan lainnya).

E. Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelayanan masyarakat;
3. Korupsi/pungli;
4. Kepegawaian/ketenagakerjaan;
5. Barang Milik Negara;
6. Hukum/Peradilan dan HAM;
7. Tata Laksana/regulasi.



F. Saluran Pengaduan

1. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Help Desk di Sekretariat Tim Pengelola Pengaduan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan alamat: Jl. Ki Mangun Sarkoro 43 A Yogyakarta,
2. Pengaduan disampaikan langsung melalui kotak pengaduan yang terletak di dinding gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan alamat: Jl. Ki Mangun Sarkoro 43 A Yogyakarta,
3. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Tim Pengelola Pengaduan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan alamat: Jl. Ki Mangun Sarkoro 43 A Yogyakarta,
4. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: ptsp.kemenagyk@gmail.com
5. Pengaduan melalui situs www.lapor.go.id
6. Pengaduan melalui OMBUDSMAN
7. Pengaduan melalui SKM
8. Pengaduan melalui SAE PANTAU
9. Pengaduan melalui Google Review
10. Pengaduan disampaikan melalui WhatsApp 082328195542

G. Tugas Tim Pengelola Pengaduan

1. Menerima pengaduan dari masyarakat;
2. Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan;
3. Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan pengaduan;
4. Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pengadu;
5. Melakukan telaah atas pengaduan; dan/atau
6. Menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada Penanggung Jawab atau Kepala Satuan Kerja.



H. Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan

1. Kepala Kantor selaku Penanggung Jawab melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan;
2. Kepala Kantor selaku Penanggung Jawab melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian tindak lanjut rekomendasi hasil audit investigasi atau hasil pemeriksaan;
3. Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika:
 - a. Pengadu mencabut pengaduan;
 - b. Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi Tim Pengelola Pengaduan kepada Pengadu;
 - c. Pengadu tidak merespon konfirmasi hasil tindak lanjut dari Tim Pengelola Pengaduan dalam 14 (empat belas) hari kalender setelah konfirmasi dilakukan;
4. Dalam hal Pengadu meminta penjelasan mengenai perkembangan dan/atau tindak lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan, Pengadu dapat menghubungi Ketua Tim Pengelola Pengaduan;
5. Dalam rangka kegiatan pemantauan dan evaluasi serta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pihak Pengadu, Penanggung Jawab dalam hal ini Kepala Kantor menyelenggarakan sistem pemantauan setiap bulan atas pelaksanaan penanganan pengaduan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.



BAB III. PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2025

A. Rekapitulasi Pengaduan

Rekapitulasi pengaduan masyarakat pada semester II Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Uraian	Tindak Lanjut
1	Juli	0	Nihil	-
2	Agustus	0	Nihil	-
3	September	0	Nihil	-
4	Oktober	0	Nihil	-
5	November	0	Nihil	-
6	Desember	0	Nihil	-



No	Media Pengaduan	Jumlah Aduan
1	Survey Kepuasan Pelayanan Publik (SKM)	0
2	Telepon	0
3	OMBUDSMAN	0
4	Kotak Aduan	0
5	Surat Masuk	0
6	SP4N-LAPOR	0
7	SAE-PANTAU	0
8	Google Review	0
	Jumlah	0

C. Analisis Data

Pada Semester II Tahun 2025 tidak terdapat pengaduan maupun laporan dari masyarakat melalui seluruh kanal penanganan pengaduan yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak terdapat keluhan masyarakat terkait layanan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta selama periode Juli–Desember 2025, dan kanal penanganan pengaduan tetap berjalan aktif sebagai sarana penyaluran aspirasi publik.



BAB IV. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di antaranya masih minimnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan saluran pengaduan serta perlunya peningkatan sosialisasi. Upaya penyelesaian dilakukan dengan memperluas sosialisasi baik melalui media online maupun offline.

Meskipun pada Semester II Tahun 2025 tidak ada pengaduan yang masuk, Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tetap berkomitmen untuk:

- Menjaga ketersediaan dan aksesibilitas kanal aduan;
- Melakukan publikasi kanal pengaduan kepada masyarakat;
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala;
- Menyusun laporan pengaduan setiap triwulan dan semesteran.



BAB V. PENUTUP

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam penanganan pengaduan masyarakat Tahun 2025. Semoga laporan ini menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

Yogyakarta, 31 Desember 2025

Kepala Kantor,

\$

Ahmad Shidqi



LAMPIRAN

Laporan Pengaduan Masyarakat

Periode Juli 2025

No	Media/Pelapor	Perihal	Tindak Lanjut
1	-	NIHIL	-

Laporan Pengaduan Masyarakat

Periode Agustus 2025

No	Media/Pelapor	Perihal	Tindak Lanjut
1	-	NIHIL	-

Laporan Pengaduan Masyarakat

Periode September 2025

No	Media/Pelapor	Perihal	Tindak Lanjut
1	-	NIHIL	-

Laporan Pengaduan Masyarakat

Periode Oktober 2025

No	Media/Pelapor	Perihal	Tindak Lanjut
1	-	NIHIL	-



Laporan Pengaduan Masyarakat
Periode November 2025

No	Media/Pelapor	Perihal	Tindak Lanjut
1	-	NIHIL	-

Laporan Pengaduan Masyarakat
Periode Desember 2025

No	Media/Pelapor	Perihal	Tindak Lanjut
1	-	NIHIL	-

