

Rubrik Penilaian Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2026

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel, Kementerian Agama Kota berkomitmen memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan tuntas. Pengelolaan pengaduan dilaksanakan melalui berbagai kanal, yaitu SP4N-Lapor, pelayanan datang langsung, wa, email, kotak aduan, dan melalui media sosial dengan memastikan setiap pengaduan memperoleh tindak lanjut sesuai standar pelayanan.

A. Data Penanganan Pengaduan

No	Kanal Pengaduan	Jumlah Aduan	Waktu Penyelesaian	Status
1	SP4N-LAPOR!	1	1 hari	Selesai
2	Datang Langsung	1	2 hari	Selesai
3	SRIKANDI/WhatsApp	1	2 hari	Selesai
Total	3 Kanal	3 Aduan	1–2 hari	100% Selesai

B. Rubrik Penilaian

Indikator Penilaian	Kriteria	Hasil Tahun 2026	Nilai
Penerimaan Pengaduan	Tersedia berbagai kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat	Tersedia melalui SP4N-LAPOR!, datang langsung, dan SRIKANDI/WhatsApp	Sangat Baik
Kecepatan Tindak Lanjut	Pengaduan segera ditindaklanjuti setelah diterima	Seluruh pengaduan langsung ditindaklanjuti	Sangat Baik
Kecepatan Penyelesaian	Penyelesaian sesuai atau lebih cepat dari standar pelayanan	1 aduan selesai dalam 1 hari, 2 aduan selesai dalam 2 hari	Sangat Baik
Tingkat Penyelesaian	Persentase pengaduan yang diselesaikan	3 dari 3 pengaduan terselesaikan (100%)	Sangat Baik
Ketepatan Penanganan	Pengaduan diselesaikan sesuai substansi dan kebutuhan penyelesaian	Seluruh pengaduan ditangani sesuai prosedur	Sangat Baik
Dokumentasi dan Pelaporan	Tersedia bukti tindak lanjut dan penyelesaian	Seluruh pengaduan terdokumentasi	Sangat Baik

C. Rekapitulasi Kinerja

- Jumlah pengaduan yang diterima: **3 aduan**
- Jumlah pengaduan yang diselesaikan: **3 aduan**
- Persentase penyelesaian: **100%**
- Rata-rata waktu penyelesaian: **1,67 hari**
- Tindak lanjut awal: **Seluruh pengaduan ditindaklanjuti segera setelah diterima.**

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan selama Tahun 2026, Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah menunjukkan kinerja pengelolaan pengaduan yang sangat baik. Seluruh pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal, yaitu SP4N-LAPOR!, layanan datang langsung, dan SRIKANDI/WhatsApp, telah ditindaklanjuti secara cepat dan diselesaikan seluruhnya dengan tingkat keberhasilan penyelesaian mencapai **100%**. Waktu penyelesaian pengaduan berkisar antara **1–2 hari**, yang mencerminkan responsivitas, efektivitas, dan komitmen unit kerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai prinsip pengelolaan pengaduan pelayanan publik.