

Rubrik Penilaian Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2025

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	Google Review	1	1 hari	Selesai
Total	1 Kanal	1 Aduan	1 hari	100% Selesai

B. Rubrik Penilaian

Indikator Penilaian	Kriteria	Hasil Tahun 2025	Penilaian
Penerimaan Pengaduan	Pengaduan diterima melalui kanal yang mudah diakses masyarakat	Pengaduan diterima melalui Google Review	Sangat Baik
Kecepatan Tindak Lanjut	Pengaduan segera ditindaklanjuti setelah diterima	Pengaduan langsung ditindaklanjuti	Sangat Baik
Kecepatan Penyelesaian	Pengaduan diselesaikan sesuai atau lebih cepat dari standar pelayanan	Pengaduan selesai dalam waktu 1 hari	Sangat Baik
Tingkat Penyelesaian	Persentase pengaduan yang berhasil diselesaikan	1 dari 1 pengaduan terselesaikan (100%)	Sangat Baik
Ketepatan Penanganan	Penyelesaian sesuai substansi pengaduan dan prosedur yang berlaku	Pengaduan ditangani sesuai mekanisme	Sangat Baik
Dokumentasi dan Pelaporan	Tersedia bukti tindak lanjut dan penyelesaian	Pengaduan terdokumentasi dengan baik	Sangat Baik

C. Rekapitulasi Kinerja

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

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik Tahun 2025, Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam pengelolaan pengaduan. Satu pengaduan yang diterima melalui kanal Google Review telah ditindaklanjuti secara cepat dan diselesaikan dalam waktu **1 hari**. Tingkat keberhasilan penyelesaian mencapai **100%**, yang mencerminkan komitmen unit kerja dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan akuntabel terhadap pengaduan masyarakat serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri PANRB.