



**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

**LAPORAN REKAPITULASI DATA
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**

TRIWULAN I 2024

**Januari
Februari
Maret**

A. LATAR BELAKANG

Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dalam melakukan pelayanan publik dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Pelayanan merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan terkait pelayanan yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat leluasa bisa menyampaikan aspirasi, permintaan informasi serta pengaduan kepada instansi yang diinginkan.

B. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
2. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama.

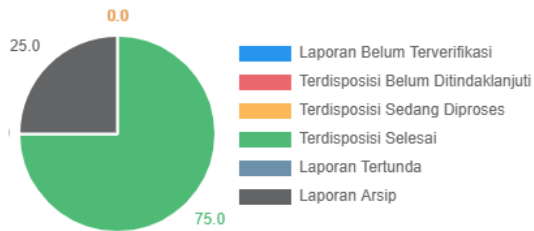
C. MONITORING PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

Monitoring Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), dilakukan secara berkala pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan I Tahun 2024 sebagai berikut :

Rekapitulasi Kinerja

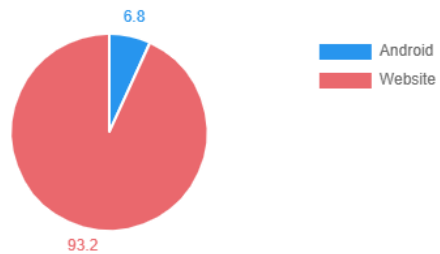
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	33	0	11	33	100	5.4	3.00	1

Pengelolaan Laporan Masuk



Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	33
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	11
Total	44

Sumber Laporan



Android	3
Website	41
Total	44

Klasifikasi Laporan



Aspirasi	7
Pengaduan Berkadar Pengawasan	7
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	9
Permintaan Informasi	10
Total	33

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)



- Pemenuhan Persyaratan
- Kecepatan Tindak Lanjut
- Substansi Tindak Lanjut
- Perlindungan Identitas
- Bukti Tindak Lanjut
- Penggunaan Bahasa

Pemenuhan Persyaratan	1
Kecepatan Tindak Lanjut	1
Substansi Tindak Lanjut	1
Perlindungan Identitas	1
Bukti Tindak Lanjut	1
Penggunaan Bahasa	1
Total	6

Kategori Laporan

[+] Agama		[+] Tidak ada par		[+] Pendidikan dan Kebudayaan		[+] Gab
Pendidikan Agama		Agama		Pendidikan Dasar dan Menengah	Lainnya terka	Keker
Haji dan Umroh		Lainny	[+] Kependudukan			[+] Pendidikan
Pernikahan			Beasiswa			
SP4N-LAPORI!			[+] Kepegawaia			
		[+] Sosial dan Ke	Lainnya terka			
		Lainnya terkait				

Powered by ZingCha

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Kankemenag Kabupaten Sidoarjo	0	0	0	7	7	100	5.7	0
Kankemenag Kabupaten Situbondo	0	0	0	2	2	100	4	5.00
Kankemenag Kabupaten Gresik	0	0	0	1	1	100	0	0
Kankemenag Kabupaten Jember	0	0	0	1	1	100	4	0
Kankemenag Kabupaten Malang	0	0	0	1	1	100	16	0
Kankemenag Kabupaten Ngawi	0	0	0	1	1	100	4	1.00
Kankemenag Kabupaten Probolinggo	0	0	0	1	1	100	38	0
Kankemenag Kabupaten Tulungagung	0	0	0	1	1	100	39	0
MAN IC Pasuruan	0	0	0	1	1	100	0	0

D. MONITORING DAN EVALUASI

Bahwa monitoring yang dilakukan atas hasil rekapitulasi data pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan I Tahun 2024, bahwa penyelesaian pengaduan pelayanan dilakukan dengan baik, terbukti dari tidak adanya laporan yang belum ditindaklanjuti.

Atas dasar laporan pengaduan pelayanan tersebut dilakukan evaluasi pimpinan terhadap perbaikan layanan yang masih kurang maksimal dengan kebijakan melakukan pembinaan ASN berkala agar ASN melakukan pelayanan prima kepada masyarakat, serta mengintruksikan kepada seluruh pegawai untuk tetap menjaga disiplin.

E. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan I Tahun 2024, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan segera melakukan tindak lanjut dengan membuat inovasi layanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan antara lain melalui system online yang terintegrasi dengan system layanan maupun melalui media sosial sebaga sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat.



Kepala Kantor Wilayah,

Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I
NIP. 197204122000031002



**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

**LAPORAN REKAPITULASI DATA
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**

TRIWULAN II 2024

**April
Mei
Juni**

A. LATAR BELAKANG

Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dalam melakukan pelayanan publik dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Pelayanan merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan terkait pelayanan yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat leluasa bisa menyampaikan aspirasi, permintaan informasi serta pengaduan kepada instansi yang diinginkan.

B. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
2. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama.

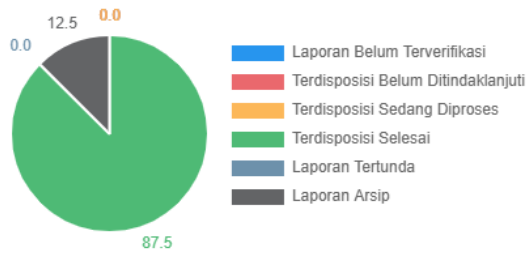
C. MONITORING PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

Monitoring Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), dilakukan secara berkala pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan II Tahun 2024 sebagai berikut :

Rekapitulasi Kinerja

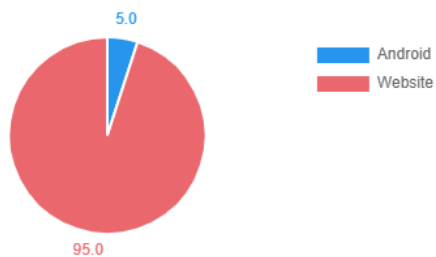
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	35	0	5	35	100	3	0	1

Pengelolaan Laporan Masuk



Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	35
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	5
Total	40

Sumber Laporan



Android	2
Website	38
Total	40

Klasifikasi Laporan



Aspirasi	12
Pengaduan Berkadar Pengawasan	4
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	7
Permintaan Informasi	12
Total	35

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)

- Pemenuhan Persyaratan
- Kecepatan Tindak Lanjut
- Substansi Tindak Lanjut
- Perlindungan Identitas
- Bukti Tindak Lanjut
- Penggunaan Bahasa

Pemenuhan Persyaratan

Kecepatan Tindak Lanjut

Substansi Tindak Lanjut

Perlindungan Identitas

Bukti Tindak Lanjut

Penggunaan Bahasa

Total

0

Kategori Laporan

[+] Agama Haji dan Umroh	[+] Ke Lainn	[+] Tidak ada parent Agama		[+] Pendidik Biaya Sekol
				[+] Ketenter Lainnya ter
		[+] Ke Perni		[+] Pendidikan dan Kebudayaan Pendidikan Dasar dan
		[+] Pendidikan dan Kebudayaan Lainnya terka		[+] Pernikahan Lainnya terkait Pern
Lainnya terkait Agama				Surat Permohonan Num

Powered by **ZingCha**

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Kankemenag Kabupaten Sidoarjo	0	0	0	7	7	100	5.3	0
Kankemenag Kota Surabaya	0	0	0	2	2	100	1	0
Kankemenag Kabupaten Banyuwangi	0	0	0	1	1	100	12	0
Kankemenag Kabupaten Gresik	0	0	0	1	1	100	1	0
Kankemenag Kabupaten Jombang	0	0	0	1	1	100	3	0
Kankemenag Kabupaten Kediri	0	0	0	1	1	100	1	0
Kankemenag Kabupaten Ngawi	0	0	0	1	1	100	5	0
Kankemenag Kota Malang	0	0	0	1	1	100	5	0

D. MONITORING DAN EVALUASI

Bahwa monitoring yang dilakukan atas hasil rekapitulasi data pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan II Tahun 2024, bahwa penyelesaian pengaduan pelayanan dilakukan dengan baik, terbukti dari tidak adanya laporan yang belum ditindaklanjuti.

Atas dasar laporan pengaduan pelayanan tersebut dilakukan evaluasi pimpinan terhadap perbaikan layanan yang masih kurang maksimal dengan kebijakan melakukan pembinaan ASN berkala agar ASN melakukan pelayanan prima kepada masyarakat, serta mengintruksikan kepada seluruh pegawai untuk tetap menjaga disiplin.

E. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan II Tahun 2024, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan segera melakukan tindak lanjut dengan membuat inovasi layanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan antara lain melalui system online yang terintegrasi dengan system layanan maupun melalui media sosial sebaga sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat.



Kepala Kantor Wilayah,

Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I
NIP. 197204122000031002



**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

**LAPORAN REKAPITULASI DATA
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**

TRIWULAN III 2024

**Juli
Agustus
September**

A. LATAR BELAKANG

Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dalam melakukan pelayanan publik dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Pelayanan merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan terkait pelayanan yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat leluasa bisa menyampaikan aspirasi, permintaan informasi serta pengaduan kepada instansi yang diinginkan.

B. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
2. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama.

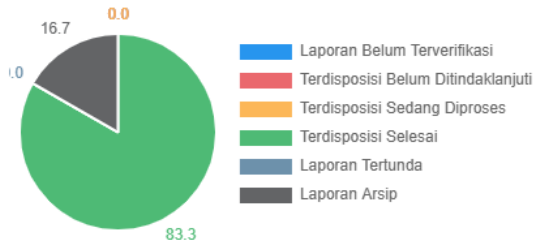
C. MONITORING PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

Monitoring Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), dilakukan secara berkala pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan III Tahun 2024 sebagai berikut :

Rekapitulasi Kinerja

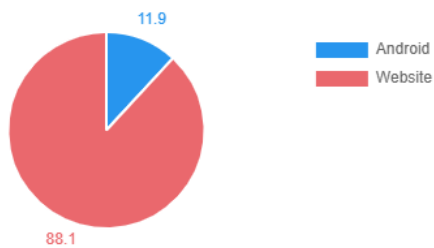
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	35	0	7	35	100	5.6	5.00	1

Pengelolaan Laporan Masuk



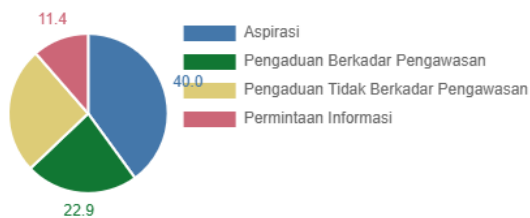
Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	35
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	7
Total	42

Sumber Laporan



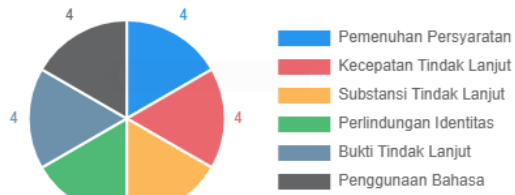
Android	5
Website	37
Total	42

Klasifikasi Laporan



Aspirasi	14
Pengaduan Berkadar Pengawasan	8
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	9
Permintaan Informasi	4
Total	35

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)



Pemenuhan Persyaratan	4
Kecepatan Tindak Lanjut	4
Substansi Tindak Lanjut	4
Perlindungan Identitas	4
Bukti Tindak Lanjut	4
Penggunaan Bahasa	4
Total	24

Kategori Laporan



Powered by **ZingCha**

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Kankemenag Kabupaten Sidoarjo	0	0	0	17	17	100	5.8	5.00
Kankemenag Kabupaten Jombang	0	0	0	3	3	100	2.3	5.00
Kankemenag Kabupaten Kediri	0	0	0	1	1	100	0	0
Kankemenag Kabupaten Mojokerto	0	0	0	1	1	100	18	5.00
Kankemenag Kabupaten Probolinggo	0	0	0	1	1	100	3	0
Kankemenag Kota Surabaya	0	0	0	1	1	100	56	0
Kanwil Kemenag Prov. Jawa Timur	0	0	0	1	1	100	5.6	5.00
MAN IC Pasuruan	0	0	0	1	1	100	0	0

D. MONITORING DAN EVALUASI

Bahwa monitoring yang dilakukan atas hasil rekapitulasi data pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan III Tahun 2024, bahwa penyelesaian pengaduan pelayanan dilakukan dengan baik, terbukti dari tidak adanya laporan yang belum ditindaklanjuti.

Atas dasar laporan pengaduan pelayanan tersebut dilakukan evaluasi pimpinan terhadap perbaikan layanan yang masih kurang maksimal dengan kebijakan melakukan pembinaan ASN berkala agar ASN melakukan pelayanan prima kepada masyarakat, serta mengintruksikan kepada seluruh pegawai untuk tetap menjaga disiplin.

E. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan III Tahun 2024, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan segera melakukan tindak lanjut dengan membuat inovasi layanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan antara lain melalui system online yang terintegrasi dengan system layanan seperti website dan aplikasi pusaka, maupun melalui media sosial yang dikelola Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebaga sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.



Kepala Kantor Wilayah,

Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I
NIP. 197204122000031002



**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

**LAPORAN REKAPITULASI DATA
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) – LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**

TRIWULAN IV 2024

**Oktober
November
Desember**

A. LATAR BELAKANG

Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dalam melakukan pelayanan publik dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Pelayanan merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan terkait pelayanan yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat leluasa bisa menyampaikan aspirasi, permintaan informasi serta pengaduan kepada instansi yang diinginkan.

B. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
2. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama di Lingkungan Kementerian Agama.

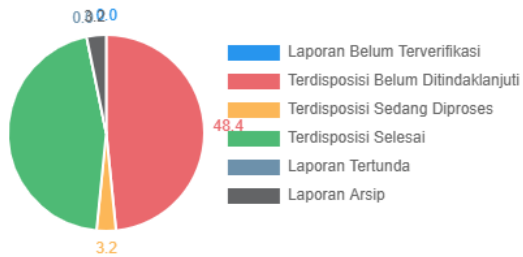
C. MONITORING PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN

Monitoring Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), dilakukan secara berkala pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan IV Tahun 2024 sebagai berikut :

Rekapitulasi Kinerja

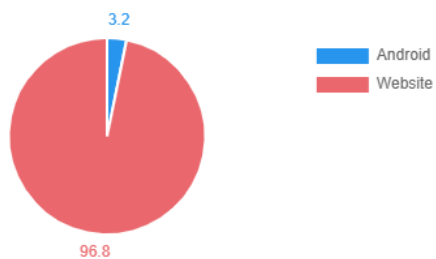
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	15	1	14	0	1	30	50	2.3	5.00	1

Pengelolaan Laporan Masuk



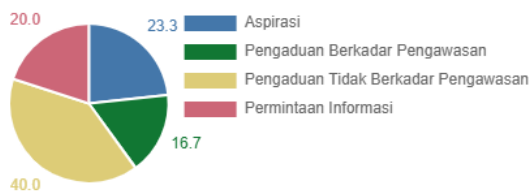
Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	15
Terdisposisi Sedang Diproses	1
Terdisposisi Selesai	14
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	1
Total	31

Sumber Laporan



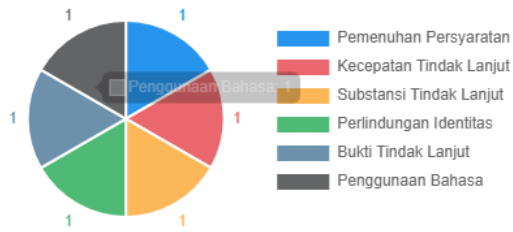
Android	1
Website	30
Total	31

Klasifikasi Laporan



Aspirasi	7
Pengaduan Berkadar Pengawasan	5
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	12
Permintaan Informasi	6
Total	30

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)



Pemenuhan Persyaratan	1
Kecepatan Tindak Lanjut	1
Substansi Tindak Lanjut	1
Perlindungan Identitas	1
Bukti Tindak Lanjut	1
Penggunaan Bahasa	1
Total	6

Kategori Laporan

[+] Pendidikan dan Kebudayaan		[+] Pernika	[+] Tidak ada parent		[+] Agama
Pendidikan Dasar dan Menengah		Akta Perka	Agama		Haji dan Umroh
		Lainnya te			
Lainnya terkait Pendid	Kartu Indonesia Pintar				[+] Pertanian dan Peternaka
		[+] Pendi			Peternakan
		Lainnya te			[+] Kependudukan
	Paud dan Pendidikan In				Pernikahan
			[+] Ketenteraman, Ketertiban Um		
			Ketertiban Umum	Lainnya terkait	

Powered by ZingCha

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Kankemenag Kabupaten Sidoarjo	0	0	1	5	6	100	6.3	0
Kankemenag Kabupaten Blitar	0	0	0	1	1	100	3	0
Kankemenag Kabupaten Jember	0	0	0	1	1	100	0	0
Kankemenag Kabupaten Jombang	0	0	0	1	1	100	4	5.00
Kankemenag Kabupaten Kediri	0	1	0	0	1	0	0	0
Kankemenag Kabupaten Malang	0	1	0	0	1	0	0	0
Kankemenag Kabupaten Tuban	0	0	0	1	1	100	2	0
Kankemenag Kota Kediri	0	0	0	1	1	100	7	0

D. MONITORING DAN EVALUASI

Bahwa monitoring yang dilakukan atas hasil rekapitulasi data pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan IV Tahun 2024, bahwa penyelesaian pengaduan pelayanan dilakukan dengan baik, namun perlu ditingkatkan untuk koordinasi dengan unit kerja terkait, karena masih adanya laporan yang belum ditindaklanjuti atau sudah ditindaklanjuti namun belum tuntas.

Dengan adanya laporan pengaduan pelayanan yang belum ditindaklanjuti tersebut dilakukan evaluasi terhadap Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan melakukan pergantian maupun menambah anggota Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Atas pengaduan pelayanan yang masuk pada Triwulan IV Tahun 2024 ini pada dasarnya sudah ditindaklanjuti pada Triwulan sebelumnya, namun terjadi laporan pengaduan ditempat lainnya, maka perlu dilakukan perbaikan layanan yang masih kurang maksimal dengan kebijakan melakukan pembinaan ASN berkala agar ASN melakukan pelayanan prima kepada masyarakat, serta mengintruksikan kepada seluruh pegawai untuk tetap menjaga disiplin.

E. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan IV Tahun 2024, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan segera melakukan tindak lanjut dengan membuat inovasi layanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan.

Inovasi yang dilakukan antara lain dengan membuat system layanan online yang terintegrasi, sosialisasi melalui website dan juga penggunaan aplikasi pusaka kepada masyarakat luas. Sosialisasi dan informasi layanan melalui media sosial yang dikelola Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur juga terus dilakukan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.



Kepala Kantor Wilayah,

Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I
NIP. 197204122000031002