

LAPORAN
PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
TRIWULAN I 2025
JANUARI, FEBRUARI, DAN MARET



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : 0DgVkcxO

A. Latar Belakang

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing di Lingkungan Kementerian Agama merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Masyarakat merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja. Masyarakat dengan budaya yang individualistik lebih efektif dibandingkan dengan budaya kolektif dalam penerapan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) juga memasukkan

Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bagian dari indikator yang akan dinilai apabila suatu unit/satker diajukan sebagai unit yang ber-WBK. Penanganan pelaporan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan bagian dari sistem penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang memfokuskan pada laporan yang berindikasi tindak pidana, yang dapat disampaikan melalui Media Pengaduan lisan, tertulis, surat dan saluran khusus pada website Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan masyarakat yang masuk pada triwulan I periode bulan Januari, Februari, dan Maret tahun 2025. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai jumlah pengaduan, kategori pengaduan, rencana penanganan, dan tindak lanjut/realisasi penanganan pengaduan masyarakat.

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. REKAPITULASI DATA PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui website/media sosial/Whattshap terdapat 2 jenis penanganan, yaitu pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti merupakan pengaduan yang tidak jelas substansi atau di luar kewenangan/tugas fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur atau tidak memenuhi kriteria.

Rekap data dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut :



1. Rekap Dumas Bulan Januari

REKAPITULASI PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025											
BULAN : JANUARI											
NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN			REALISASI PENANGANAN
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PIC	
1	Surat	07/01/2025	B-40/KSN/ SWP/DM.04/01/20				2	Kabid PENDMA	07/01/2025	-	07/01/2025
2	Surat	08/01/2025	E.006/DPD.LSM-LIRA- Kab Kediri/II/2025				4	Kabid PENDMA	08/01/2025	-	08/01/2025

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelenggaraan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

2. Rekap Dumas Bulan Februari

REKAPITULASI PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025											
BULAN : FEBRUARI											
NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN			REALISASI PENANGANAN
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PIC	
1	Surat	26/02/2025	R.689/Kk.13.07.1/PW.01/0 2/2025				5	Kabag TU	26/02/2025	-	26/02/2025

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelenggaraan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum



3. Rekap Dumas Bulan Maret

REKAPITULASI PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : MARET										
NO	TANGGAL/NOMOR DUMAS			IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN		
	TERIMA	TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PIC
1	SP4N LAPOR	12/03/2025	-	-	-		3	Kabid URAIS	12/03/2025	-

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelenggaraan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

D. PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan rekapitulasi data pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan I 2025, terdapat pengaduan masyarakat sebanyak 4 pengaduan dan semuanya sudah ditindaklanjuti secara tuntas. Melalui rekapitulasi tersebut diketahui bahwa pengaduan terkait korupsi/pungli, keagamaan, kepegawaian, dan pelayanan masyarakat.

Atas pengaduan tersebut telah dilakukan tindak lanjut yaitu dalam melakukan penyelesaian pengaduan selain meminta klarifikasi secara langsung kepada pihak terkait juga dilakukan koordinasi kepada unit kerja terkait, sehingga pimpinan unit kerja mengetahui pengaduan yang masuk sebagai perbaikan dalam pelayanan publik yang prima. Selain hal tersebut mencanangkan program Kanwil Jatim bersih dari korupsi dan pungli serta gratifikasi. Pembinaan ASN juga dilakukan secara berkala, terutama kepada ASN yang mempunyai tugas dan fungsi untuk pelayanan kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan I periode bulan Januari, Februari, dan Maret tahun 2025 secara umum telah berjalan baik dengan tingkat penyelesaian sebesar 100%
2. Pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diperlukan peningkatan koordinasi lintas unit kerja untuk mempercepat penyelesaian pengaduan yang kompleks

F. PENUTUP

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat triwulan I perioder bulan Januari, Februari, dan Maret tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.



Sidoarjo, 27 Maret 2025

Kepala Kantor Wilayah,



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



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : 0DgVkcxO

LAPORAN
PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
TRIWULAN II 2025
APRIL, MEI, DAN JUNI



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : G5D2ZN4j

A. Latar Belakang

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing di Lingkungan Kementerian Agama merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Masyarakat merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja. Masyarakat dengan budaya yang individualistik lebih efektif dibandingkan dengan budaya kolektif dalam penerapan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) juga memasukkan

Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bagian dari indikator yang akan dinilai apabila suatu unit/satker diajukan sebagai unit yang ber-WBK. Penanganan pelaporan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan bagian dari sistem penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang memfokuskan pada laporan yang berindikasi tindak pidana, yang dapat disampaikan melalui Media Pengaduan lisan, tertulis, surat dan saluran khusus pada website Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan masyarakat yang masuk pada triwulan II periode bulan April, Mei, Juni tahun 2025. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai jumlah pengaduan, kategori pengaduan, rencana penanganan, dan tindak lanjut/realisasi penanganan pengaduan masyarakat.

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. REKAPITULASI DATA PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui website/media sosial/Whattshap terdapat 2 jenis penanganan, yaitu pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti merupakan pengaduan yang tidak jelas substansi atau di luar kewenangan/tugas fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur atau tidak memenuhi kriteria.

Rekap data dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan II Tahun 2025 sebagai berikut :



1. Rekap Dumas Bulan April

REKAPITULASI PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : APRIL										
NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN		
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	REALISASI PENANGANAN
1	Surat	29/04/2025	0037/OJS/IV/2025	J S F J V J V			9	Kabid URAIS	29/04/2025	-
2	SP4N LAPOR	15/04/2025	-				3	Kabid PENAIS	15/04/2025	-
3	SP4N LAPOR	23/04/2025	-				2	Kabid PENDMA	23/04/2025	-
4	SP4N LAPOR	26/04/2025	-				2	Kabid PENDMA	26/04/2025	-

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelagunaan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

2. Rekap Dumas Bulan Mei

REKAPITULASI PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : MEI										
NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN		
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	REALISASI PENANGANAN
1	SP4N LAPOR	09/05/2025	-			im	2	Kabid PENDMA	09/05/2025	-

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelagunaan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum



3. Rekap Dumas Bulan Juni

REKAPITULASI PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : JUNI										
NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR DUMAS		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN		
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	REALISASI PENANGANAN
1	Surat	12/06/2025	-				4	Kabag TU	12/06/2025	12/06/2025
2	SP4N LAPOR	16/06/2025	-				4	Kabid PHU	16/06/2025	16/06/2025
3	SP4N LAPOR	11/06/2025	-				9	Kabag TU	11/06/2025	11/06/2025
4	Surat	02/06/2025	001/PP LSM PESAT/VI/2025				1	Kabag TU	02/06/2025	02/06/2025

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelagunaan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

D. PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan rekapitulasi data pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan II 2025, terdapat pengaduan masyarakat sebanyak 9 pengaduan dan semuanya sudah ditindaklanjuti secara tuntas. Melalui rekapitulasi tersebut diketahui bahwa pengaduan terkait korupsi/pungli, keagamaan, kepegawaian, dan pelayanan masyarakat.

Atas pengaduan tersebut telah dilakukan tindak lanjut yaitu dalam melakukan penyelesaian pengaduan selain meminta klarifikasi secara langsung kepada pihak terkait juga dilakukan koordinasi kepada unit kerja terkait, sehingga pimpinan unit kerja mengetahui pengaduan yang masuk sebagai perbaikan dalam pelayanan publik yang prima. Selain hal tersebut mencanangkan program Kanwil Jatim bersih dari korupsi dan pungli serta gratifikasi. Pembinaan ASN juga dilakukan secara berkala, terutama kepada ASN yang mempunyai tugas dan fungsi untuk pelayanan kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan II periode bulan April, Mei, Juni tahun 2025 secara umum telah berjalan baik dengan tingkat penyelesaian sebesar 100%
2. Pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diperlukan peningkatan koordinasi lintas unit kerja untuk mempercepat penyelesaian pengaduan yang kompleks

F. PENUTUP

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat triwulan II perioder bulan April, Mei, Juni tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.



Sidoarjo, 30 Juni 2025

Kepala Kantor Wilayah,



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



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : G5D2ZN4j

LAPORAN
PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
TRIWULAN III 2025
JULI, AGUSTUS, DAN SEPTEMBER



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : KxnzdPKq

A. Latar Belakang

Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing System merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Masyarakat merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja. Masyarakat dengan budaya yang individualistik lebih efektif dibandingkan dengan budaya kolektif dalam penerapan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) juga memasukkan

Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bagian dari indikator yang akan dinilai apabila suatu unit/satker diajukan sebagai unit yang ber-WBK. Penanganan pelaporan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan bagian dari sistem penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang memfokuskan pada laporan yang berindikasi tindak pidana, yang dapat disampaikan melalui Media Pengaduan lisan, tertulis, surat dan saluran khusus pada website Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan masyarakat yang masuk pada triwulan III periode bulan Juli, Agustus, dan September tahun 2025. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai jumlah pengaduan, kategori pengaduan, rencana penanganan, dan tindak lanjut/realisasi penanganan pengaduan masyarakat.

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. REKAPITULASI DATA PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui website/media sosial/Whattshap terdapat 2 jenis penanganan, yaitu pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti merupakan pengaduan yang tidak jelas substansi atau di luar kewenangan/tugas fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur atau tidak memenuhi kriteria.

Rekap data dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan III Tahun 2025 sebagai berikut :



1. Rekap Dumas Bulan Juli

**DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2025**

BULAN : JULI

NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR DUMAS		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN			REALISASI PENANGANAN
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PIC	
1	SP4N LAPOR	07/07/2025	-				9	Kabid Pendma	07/07/2025	-	07/07/2025
2	SP4N LAPOR	16/07/2025	-				1	Kabag TU	12/06/2025	-	16/07/2025
3	SP4N LAPOR	21/07/2025	-				9	Kabag TU	21/07/2025	-	21/07/2025
4	SP4N LAPOR	29/07/2025	-				9	Kabag TU	29/07/2025	-	29/07/2025

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelenggaraan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

2. Rekap Dumas Bulan Agustus

**DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2025**

BULAN : AGUSTUS

NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR DUMAS		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN			REALISASI PENANGANAN
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PIC	
1	SP4N LAPOR	15/08/2025	-	-	-	1 t t t	2	Kabid Pendma	15/08/2025	-	15/08/2025

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelenggaraan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : KxnzdPKq

3. Rekap Dumas Bulan September

DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : SEPTEMBER										
NO	TANGGAL/NOMOR DUMAS			IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN		
	TERIMA	TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	REALISASI PENANGANAN
1	SIMDUMAS	10/09/2025	WEB-0028/DUMAS/08/2025				5	Kabag TU	10/09/2025	-
2	WA Kanwil	15/09/2025	-				5	Kanwil	15/09/2025	-

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyalahgunaan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

D. PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan rekapitulasi data pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan III 2025, terdapat pengaduan masyarakat sebanyak 9 pengaduan dan semuanya sudah ditindaklanjuti secara tuntas. Melalui rekapitulasi tersebut diketahui bahwa pengaduan terkait korupsi/pungli, keagamaan, kepegawaian, dan pelayanan masyarakat.

Atas pengaduan tersebut telah dilakukan tindak lanjut yaitu dalam melakukan penyelesaian pengaduan selain meminta klarifikasi secara langsung kepada pihak terkait juga dilakukan koordinasi kepada unit kerja terkait, sehingga pimpinan unit kerja mengetahui pengaduan yang masuk sebagai perbaikan dalam pelayanan publik yang prima. Selain hal tersebut mencanangkan program Kanwil Jatim bersih dari korupsi dan pungli serta gratifikasi. Pembinaan ASN juga dilakukan secara berkala, terutama kepada ASN yang mempunyai tugas dan fungsi untuk pelayanan kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan III periode bulan Juli, Agustus, dan September tahun 2025 secara umum telah berjalan baik dengan tingkat penyelesaian sebesar 100%
2. Pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diperlukan peningkatan koordinasi lintas unit kerja untuk mempercepat penyelesaian pengaduan yang kompleks

F. PENUTUP

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat triwulan III periode bulan Juli, Agustus, dan September tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus



bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.

Sidoarjo, 8 Oktober 2025
Kepala Kantor Wilayah,



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



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : KxnzdPKq

LAPORAN
PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
TRIWULAN IV 2025
OKTOBER, NOVEMBER, DAN DESEMBER



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : ZZ6WKKYG

A. Latar Belakang

Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing System di Lingkungan Kementerian Agama merupakan pedoman kita dalam menangani indikasi pelanggaran dan merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan, sehingga perlu mendapatkan tanggapan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan Masyarakat merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja. Masyarakat dengan budaya yang individualistik lebih efektif dibandingkan dengan budaya kolektif dalam penerapan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) juga memasukkan

Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai bagian dari indikator yang akan dinilai apabila suatu unit/satker diajukan sebagai unit yang ber-WBK. Penanganan pelaporan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan bagian dari sistem penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang memfokuskan pada laporan yang berindikasi tindak pidana, yang dapat disampaikan melalui Media Pengaduan lisan, tertulis, surat dan saluran khusus pada website Inspektorat Jenderal Kementerian Agama.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penanganan pengaduan masyarakat yang masuk pada triwulan IV periode bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2025. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai jumlah pengaduan, kategori pengaduan, rencana penanganan, dan tindak lanjut/realisasi penanganan pengaduan masyarakat.

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. REKAPITULASI DATA PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui website/media sosial/Whattshap terdapat 2 jenis penanganan, yaitu pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti merupakan pengaduan



yang tidak jelas substansi atau di luar kewenangan/tugas fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur atau tidak memenuhi kriteria.

Rekap data dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan hasil rekap pada Triwulan IV periode bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2025 sebagai berikut :

1. Rekap Dumas Bulan Oktober

DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : OKTOBER										
NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR DUMAS		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN		
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	REALISASI PENANGANAN
1	SPAN LAPOR	01/10/2025	-	-	-		2	Kabid PHU	01/10/2025	-
2	WA Pengaduan	01/10/2025	-	-	-		2	Kabag TU	01/10/2025	-
3	SPAN LAPOR	07/10/2025	-	-	-		1	Kabid Urals	30/10/2025	-
4	WA Pengaduan	15/10/2025	-	-	-		5	Kabid Urals	15/10/2025	-
5	SPAN LAPOR	20/10/2025	-	-	-		1	Kabag TU	12/11/2025	-
6	SPAN LAPOR	22/10/2025	-	-	-		9	Kabag TU	22/10/2025	-

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelagunaan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawalan
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

2. Rekap Dumas Bulan November

DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : NOVEMBER										
NO	TERIMA	TANGGAL/NOMOR DUMAS		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN		
		TANGGAL	NOMOR	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	REALISASI PENANGANAN
1	SPAN LAPOR	09/11/2025	-	-	-		2	Kabid Pendma	09/11/2025	-
2	SPAN LAPOR	14/11/2025	-	-	-		9	Kabag TU	14/11/2025	-
3	SPAN LAPOR	10/11/2025	-	-	-		2	Kabid Pendma	10/11/2025	-
4	WA Pengaduan	11/11/2025	-	-	-		2	Kabid PHU	11/11/2025	-
5	SPAN LAPOR	17/11/2025	-	-	-		2	Kabid Pendma	17/11/2025	-

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelagunaan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawalan
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum



3. Rekap Dumas Bulan Desember

DATA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WB S PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025										
BULAN : DESEMBER										
NO	TANGGAL/NOMOR		IDENTITAS PELAPOR		ISI PENGADUAN *)	KATEGORI PENGADUAN **)	RENCANA PENANGANAN			REALISASI PENANGANAN
	TERIMA	DUMAS	NAMA	ALAMAT			DISPOSISI PIMPINAN	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PIC	
1	SPAN LAPOR	03/12/2025	-		I	2	Kabid Pendma	03/12/2025	-	03/12/2025

Keterangan :

*) Isi pengaduan paling sedikit memuat:

1. Substansi pengaduan
2. Pihak yang terlibat
3. Waktu dan tempat kejadian
4. Kronologi kejadian

**) Kriteria pengaduan masyarakat:

1. Penyelenggaraan wewenang
2. Pelayanan masyarakat
3. Keagamaan
4. Korupsi, kolusi, dan nepotisme
5. Kepegawaian
6. Barang Milik Negara
7. Hukum/peradilan dan hak asasi manusia
8. Tata laksana/regulasi
9. Umum

D. PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan rekapitulasi data pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada Triwulan IV 2025, terdapat pengaduan masyarakat sebanyak 9 pengaduan dan semuanya sudah ditindaklanjuti secara tuntas. Melalui rekapitulasi tersebut diketahui bahwa pengaduan terkait korupsi/pungli, keagamaan, kepegawaian, dan pelayanan masyarakat.

Atas pengaduan tersebut telah dilakukan tindak lanjut yaitu dalam melakukan penyelesaian pengaduan selain meminta klarifikasi secara langsung kepada pihak terkait juga dilakukan koordinasi kepada unit kerja terkait, sehingga pimpinan unit kerja mengetahui pengaduan yang masuk sebagai perbaikan dalam pelayanan publik yang prima. Selain hal tersebut mencanangkan program Kanwil Jatim bersih dari korupsi dan pungli serta gratifikasi. Pembinaan ASN juga dilakukan secara berkala, terutama kepada ASN yang mempunyai tugas dan fungsi untuk pelayanan kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat pada triwulan IV periode bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2025 secara umum telah berjalan baik dengan tingkat penyelesaian sebesar 100%
2. Pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diperlukan peningkatan koordinasi lintas unit kerja untuk mempercepat penyelesaian pengaduan yang kompleks

F. PENUTUP

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat triwulan IV periode bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban



sekaligus bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.

Sidoarjo, 31 Desember 2025
Kepala Kantor Wilayah,



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



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : ZZ6WKKYG