



KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 656 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PADA KEMENTERIAN AGAMA

DENGAN RAHMAT TUHN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan secara efektif, efisien, dan transparan merupakan salah satu perwujudan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  6. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1117);
  7. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);
  8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA KEMENTERIAN AGAMA.

KESATU : Menetapkan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pedoman Pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan pada Kementerian Agama.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 5 Oktober 2020

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FACHRUL RAZI

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 656 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PADA KEMENTERIAN AGAMA

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan pengaduan, dalam hal ini pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Dengan adanya kepastian perundang-undangan tersebut diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, baik dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan salah satu sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Kementerian Agama terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka membangun peningkatan kepercayaan masyarakat. Layanan dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan penerima layanan masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, oleh karena itu Kementerian Agama bertekad meningkatkan mutu pelayanannya.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dibuat petunjuk teknis berkenaan dengan pelaksanaan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan Kementerian Agama.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman dimaksudkan untuk:

1. memberikan panduan kepada penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan pelayanan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
2. menjadikan Aplikasi SP4N-LAPOR sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme.

Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan bertujuan agar:

1. Pengelolaan pengaduan dapat diselenggarakan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; dan
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman ini meliputi:

1. Kelembagaan;
2. Sumber Daya Manusia;

3. Kode Etik;
4. Pembiayaan dan Sarana Prasarana;
5. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan;
7. Perjanjian Tingkat Layanan (*Service level agreement*);
8. Pembinaan dan Pengawasan; dan
9. Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

#### D. Pengertian Umum

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pembina pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Menteri Agama.
3. Penanggung Jawab pelayanan publik adalah Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal, dan Kepala Badan.
4. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian Agama.
5. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
7. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
8. Admin adalah pejabat atau pelaksana yang mendapat tugas untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR.
9. Admin Nasional adalah pengelola pengaduan pelayanan publik nasional pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang bertugas mengelola pengaduan tingkat nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR.
10. Admin Kementerian adalah pejabat atau pelaksana yang ditugaskan oleh pembina untuk mengelola, mendistribusikan, dan memantau penyelesaian pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada Kementerian Agama.
11. Pejabat Penghubung adalah pimpinan atau pelaksana yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan yang diterima dari Admin Kementerian.
12. Admin Penghubung adalah pegawai yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.
13. Pejabat Unit adalah pimpinan/pegawai pada Satuan Kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan yang diterima dari Admin Penghubung.
14. Admin Unit adalah pegawai yang bertugas membantu peran pejabat Unit dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan.

15. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
16. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
17. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
18. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah pengaduan yang mempunyai unsur pengawasan, diantara penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, dan gratifikasi.
19. Pengaduan Pelayanan adalah pengaduan yang tidak mempunyai unsur pengawasan.
20. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang selanjutnya disebut APIP adalah Inspektorat Jenderal yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
21. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

## BAB II KELEMBAGAAN

Kelembagaan pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR secara berjenjang dilakukan oleh:

1. Tingkat Nasional sebagai koordinator pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional.
2. Tingkat Kementerian sebagai koordinator pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian dan meneruskan pengaduan kepada tingkat penghubung.
3. Tingkat Penghubung sebagai koordinator pengelolaan pengaduan pada tingkat penghubung, memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan dan dapat meneruskan pengaduan kepada tingkat unit.
4. Tingkat Unit yang bertugas memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan.

### A. Tingkat Nasional

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

### B. Tingkat Kementerian

#### 1. Pembina

Menteri Agama sebagai pembina menugaskan pejabat atau pegawai untuk melaksanakan tugas sebagai Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama.

#### 2. Admin Kementerian

a. Admin Kementerian merupakan pejabat atau pegawai pada Sekretariat Jenderal yang diberi tugas oleh Pembina menjadi koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan pada Kementerian Agama.

b. Dalam melaksanakan tugasnya, Admin Kementerian menyelenggarakan fungsi:

- 1) Verifikasi atas pengaduan yang masuk;
- 2) Distribusi dan/atau disposisi pengaduan kepada Admin Penghubung terkait;
- 3) Telaah mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan secara berjenjang;
- 4) Evaluasi secara berkala mengenai perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan; dan
- 5) Pelaporan atas perkembangan pengaduan pelayanan kepada Pembina.

### C. Tingkat Penghubung

1. Tingkat penghubung terdiri atas:
  - a. Sekretariat Jenderal;
  - b. Inspektorat Jenderal;
  - c. Direktorat Jenderal;
  - d. Badan;
  - e. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi; dan
  - f. Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri.
2. Pejabat Penghubung merupakan pejabat yang dalam struktur organisasi mempunyai tugas pelaksanaan Pelayanan publik dan/atau mengelola Pengaduan Masyarakat, meliputi:
  - a. Subbagian Pelayanan Publik pada Biro Ortala Sekretariat Jenderal;
  - b. Subbagian Pengaduan Masyarakat dan Sistem Informasi pada Inspektorat Jenderal;
  - c. Subbagian Organisasi dan Tatalaksana pada Sekretariat Direktorat Jenderal dan Balitbang dan Diklat;
  - d. Subbagian Organisasi, Kepegawaian, dan Hukum pada BPJPH;
  - e. Subbagian Organisasi, Tatalaksana, dan Kepegawaian pada Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi; dan
  - f. Satuan Pengawas Internal pada Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri.Atau pimpinan tingkat penghubung dapat mempertimbangkan untuk menunjuk pejabat atau pegawai di lingkungannya sebagai Pejabat Penghubung;
3. Pejabat Penghubung dalam melakukan tugasnya memiliki fungsi:
  - a. menerima dan menganalisis Pengaduan dari Pengadu;
  - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut Pengaduan;
  - c. melakukan konfirmasi dan/atau mendisposisikan atau meneruskan Pengaduan kepada tingkat unit;
  - d. menyarankan tindak lanjut kepada tingkat unit sesuai ketentuan perundang-undangan;
  - e. memberi kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat dalam proses penyusunan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan, dan evaluasi pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. menyampaikan informasi mengenai status penyelesaian Pengaduan kepada masyarakat baik berupa solusi maupun rencana perbaikan.
4. Pimpinan tingkat penghubung dapat menugaskan pelaksana sebagai Admin Penghubung dalam membantu Pejabat Penghubung sebagai operator aplikasi SP4N-LAPOR.

### D. Tingkat Unit

1. Tingkat unit terdiri atas satuan kerja:
  - a. Biro dan Pusat di bawah penghubung Sekretariat Jenderal;
  - b. Direktur di bawah penghubung Direktorat Jenderal;

- c. Balai dan Lajnah Pentashihan Al-Quran di bawah penghubung Balitbang dan Diklat;
- d. Unit Percetakan Al-Quran di bawah penghubung Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam;
- e. Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji dan Kantor Urusan Haji di bawah penghubung Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah; dan
- f. Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota di bawah penghubung Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.

Atau pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dapat membentuk pengelola tingkat unit pada Madrasah dan Kantor Urusan Agama.

2. Pejabat unit merupakan pejabat yang dalam struktur organisasi mempunyai tugas pelaksanaan pelayanan publik dan/atau mengelola Pengaduan Masyarakat.
3. Pejabat unit dalam melakukan tugasnya memiliki fungsi:
  - a. menerima dan menganalisis Pengaduan dari Pengadu;
  - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut Pengaduan;
  - c. memberi kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat dalam proses penyusunan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan, dan evaluasi pengelolaan Pengaduan; dan
  - d. menyampaikan informasi mengenai status penyelesaian Pengaduan kepada masyarakat baik berupa solusi maupun rencana perbaikan.
4. Pimpinan tingkat unit dapat menugaskan pelaksana sebagai Admin Unit dalam membantu pejabat unit sebagai operator aplikasi SP4N-LAPOR.

### BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga lain sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR meliputi fungsi:

1. Analisis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat, dan memonitor tindak lanjut Pengaduan.
2. Analisis Sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dengan SP4N-LAPOR dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR.
3. Pengolahan Data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.

### BAB IV KODE ETIK

#### A. Kewajiban:

1. Menyampaikan seluruh Pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR;
2. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR dalam penyelesaian tindak lanjut Pengaduan;
3. Meminta data pendukung kepada Pengadu apabila dibutuhkan;
4. Menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan; dan
5. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola Pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pengadu, substansi Pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

## B. Larangan

1. Menghentikan proses Pengaduan;
2. Menyebarkan identitas Pengadu;
3. Menyebarkan informasi dan dokumen; dan
4. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian Pengaduan.

## C. Sanksi

Pimpinan instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola Pengaduan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## BAB V

### PEMBIAYAAN DAN SARANA PRASARANA

#### A. Pembiayaan

Penanggung jawab pelayanan publik melalui pimpinan satuan/unit kerja wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan Pengaduan.

#### B. Sarana dan prasarana pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Penanggung jawab Pelayanan Publik melalui pimpinan satuan/unit kerja wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
2. Sarana dan prasarana pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus;
3. Sarana dan prasarana pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik berupa:
  - a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan, dan alat tulis;
  - b. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR; dan
  - c. alat kampanye (contohnya: spanduk, *banner*, brosur, iklan web dan lain-lain) yang berisi informasi tentang mekanisme Pengaduan melalui SP4N-LAPOR.

## BAB VI

### MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

#### A. Penerimaan Pengaduan

Pengelolaan Pengaduan terintegrasi dalam aplikasi SP4N-LAPOR yang secara nasional dikelola oleh Kementerian PAN-RB sebagai Admin Nasional.

Seluruh pengelola SP4N-LAPOR pada tiap tingkat dapat menerima pengaduan melalui:

1. tatap muka;
2. *call-center*;
3. surat atau email;
4. *SMS*;
5. Media sosial;
6. *website*; dan
7. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR.;

8. dan lainnya.

Selanjutnya pengaduan tersebut diinput ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR.

## B. Prosedur pengelolaan pengaduan

Prinsip prosedur pengelolaan Pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

### 1. Telaah dan Verifikasi

- a. Admin Nasional melakukan telaah dan verifikasi atas Pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
  - 1) memverifikasi Pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
  - 2) merumuskan apakah laporan Pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - 3) mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan;
  - 4) melakukan klarifikasi atas informasi dalam Pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada Pengadu apabila diperlukan;
  - 5) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
  - 6) menentukan kelayakan dan kelengkapan Pengaduan untuk diteruskan kepada Admin instansi/organisasi atau tidak;
  - 7) apabila Pengaduan telah dinyatakan lengkap, Pengaduan diteruskan kepada Admin instansi/organisasi berdasarkan kategori Pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
  - 8) apabila substansi pengelolaan Pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Nasional; Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap Pengaduan tersebut;
  - 9) apabila Pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Nasional wajib meminta kelengkapan data kepada Pengadu;
  - 10) Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka Pengaduannya akan diarsipkan;
- b. Admin Kementerian melakukan telaah dan verifikasi atas Pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
  - 1) memverifikasi Pengaduan mulai dari identitas Pengadu, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
  - 2) merumuskan apakah laporan Pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - 3) mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan;
  - 4) melakukan klarifikasi atas informasi dalam Pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada Pengadu apabila diperlukan;
  - 5) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
  - 6) menentukan kelayakan dan kelengkapan Pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
  - 7) apabila Pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Kementerian meneruskan Pengaduan kepada pejabat penghubung sesuai tugas masing-masing;
  - 8) apabila substansi pengelolaan Pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Kementerian;
  - 9) Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap Pengaduan tersebut;

- 10) apabila Pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Kementerian wajib meminta kelengkapan data kepada Pengadu;
- 11) Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka Pengaduannya akan diarsipkan;
- 12) apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Kementerian meneruskan/mengembalikan Pengaduan kepada Admin Nasional.
- 13) Pengaduan terkait unsur pengawasan diantaranya penyalahgunaan kewenangan, pelanggaran hukum, gratifikasi, pungutan liar diteruskan kepada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR untuk ditindaklanjuti.

c. Pejabat penghubung

- 1) menelaah dan memverifikasi Pengaduan mulai dari identitas Pengadu, substansi, sampai data dukung Pengaduan yang diterima dari Admin Kementerian;
- 2) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- 3) memverifikasi kesesuaian kewenangan Pengaduan yang diterima dari Admin Kementerian;
- 4) merespon/menjawab Pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya atau meneruskan Pengaduan ke tingkat unit;
- 5) apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung dapat meneruskan/mengembalikan Pengaduan kepada Admin Kementerian.

d. Pejabat Unit

- 1) menelaah dan memverifikasi pengaduan mulai dari identitas Pengadu, substansi, sampai data dukung Pengaduan yang diterima dari pejabat penghubung;
- 2) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
- 3) memverifikasi kesesuaian kewenangan Pengaduan yang diterima dari pejabat penghubung;
- 4) merespon/menjawab Pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya atau meneruskan Pengaduan ke tingkat unit;
- 5) apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, pejabat penghubung dapat meneruskan/mengembalikan Pengaduan kepada pejabat penghubung.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak Pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni;

1. Permintaan informasi dan Pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

D. Mekanisme, Tata Cara, dan Pedoman Tindak Lanjut

Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara, dan pedoman pengelolaan Pengaduan pelayanan publik nasional.

1. Admin Nasional dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan yaitu:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut Admin Kementerian;
  - b. melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan serta penyelesaian terhadap Pengaduan; dan
  - c. mengkoordinasikan Admin Kementerian dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi.
2. Admin Kementerian dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan diantaranya:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan tingkat Penyelenggara;
  - b. melaporkan kinerja pengelolaan Pengaduan kepada Pembina;
  - c. melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Publik secara berkala dalam hal jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan serta penyelesaian terhadap Pengaduan; dan
  - d. mengkoordinir pejabat penghubung terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas penghubung.
3. Pejabat penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan diantaranya:
  - a. mengkomunikasikan Pengaduan yang diterima dari Admin Kementerian kepada pejabat berwenang di lingkungan unit masing-masing untuk ditindaklanjuti;
  - b. memantau tindak lanjut Pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian Pengaduan;
  - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan tingkat unit;
  - d. berkoordinasi dengan Admin Unit dalam penyelesaian Pengaduan;
  - e. Memberikan informasi kepada Admin Kementerian mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - f. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

## BAB VII PEMANTAUAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI

- A. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik  
Pembina melalui Admin Kementerian bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian Pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
  1. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dalam tingkat penyelenggara dan unit;
  2. melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Publik secara berkala dalam hal jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan serta penyelesaian terhadap Pengaduan;
  3. mengkoordinir Pejabat penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi;
  4. menetapkan indikator dan target *output* kinerja pengelolaan Pengaduan;
  5. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian Pengaduan pada tingkat unit sejak Pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi Pengaduan, sebagai berikut:
    - a. selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;

- b. selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan;
  - c. selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
6. Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian Pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada Pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian;
  7. Admin Kementerian memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.
- B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
1. Admin Kementerian membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian Pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada Pembina;
  2. Pelaporan kinerja penyelesaian Pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata-rata tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.
- C. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
1. Pembina melakukan evaluasi atas penyebab Pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan, sesuai materi Pengaduan;
  2. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
  3. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik;
  4. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan, dan perbaikan kualitas pelayanan publik;
  5. Penanggung jawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian Pengaduan.

## BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### A. Pembinaan

1. Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan Pelayanan publik nasional meliputi: pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian, dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang;
2. Penanggung Jawab Pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan Pengaduan dan pemanfaatan data Pengaduan;
3. Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan oleh/kepada Pembina.

### B. Pengawasan

1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Pembina;
2. Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut Pengaduan di lingkungan masing-masing.

**BAB X**  
**KETERHUBUNGAN/INTEGRASI**  
**SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL**

1. Setiap satuan kerja/unit wajib menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR dalam pengelolaan Pengaduan.
2. Setiap satuan kerja/unit yang telah memiliki sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR.
3. Mekanisme integrasi dilakukan proses sebagai berikut:
  - a. Penanggung Jawab Pelayanan publik memastikan tersedianya sistem pengelolaan Pengaduan secara berjenjang di tingkat Penyelenggara untuk diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR;
  - b. Pengintegrasian dengan SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan oleh Penyelenggara dengan cara mengajukan permohonan pengintegrasian kepada Admin Kementerian untuk selanjutnya disampaikan kepada Admin Nasional;
  - c. Admin Nasional memastikan tersedianya sumber daya manusia yang berfungsi menganalisis sistem dan melakukan *assessment* terhadap permohonan pengintegrasian aplikasi pengelolaan Pengaduan;
  - d. Hasil *assessment* berupa rekomendasi akan disampaikan kepada Penyelenggara melalui Admin Kementerian untuk melakukan proses pengintegrasian lebih lanjut;
  - e. Penyelenggara melalui Admin Kementerian wajib memberikan jawaban atas rekomendasi yang telah dikirimkan Admin Nasional paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja; dan
  - f. Sistem pengelolaan Pengaduan yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR wajib dilaporkan statusnya kepada Pembina sebagai salah satu indikator kinerja Pelayanan publik.

**BAB XI**  
**PENUTUP**

Untuk menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik secara Nasional, para Pembina wajib melakukan evaluasi dan pemantauan pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FACHRUL RAZI

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 656 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PADA KEMENTERIAN AGAMA

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN

Nomor Agenda: \_\_\_\_ (diisi petugas)

Data Pelapor

Nama :

Alamat :

Nomor HP/Telepon :

Email :

Laporan/Informasi/Pengaduan

Tanggal Laporan :

Tipe Laporan : (Rahasia/Anonim)

Klasifikasi : (Aspirasi/Pengaduan/Permintaan Informasi/WBS)

Kategori Pelayanan : (Pendidikan Keagamaan/Haji/Nikah/Perizinan/Lainnya)

Isi Laporan :

Lampiran :

Pelapor,

\_\_\_\_\_

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FACHRUL RAZI

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 656 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA  
KEMENTERIAN AGAMA

FORMULIR DISPOSISI PERMINTAAN KETERANGAN/KLARIFIKASI

 <b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> Satuan Kerja _____ Jalan _____	
<b>LEMBAR DISPOSISI PENGADUAN PELAYANAN</b>	
PERHATIAN: Dilarang memisahkan sehelai surat pun yang digabung dalam berkas ini	
Nomor Surat :	Media Pengaduan:
Tanggal Surat :	Klasifikasi: Aspirasi Pengaduan Permintaan Informasi <i>Whistleblowing System</i>
Lampiran :	
Nomor Agenda :	
Disposisi Kepada:	Kategori Pelayanan: Pendidikan Keagamaan Haji Nikah-Rujuk Perizinan Lainnya.....
Isi Laporan/Informasi/Pengaduan:	
Penerima:	Tanggal Penyelesaian:
Klarifikasi/Keterangan/Jawaban atas Pengaduan:	
Pejabat Pemberi Klarifikasi	
Tanda Tangan	Nama :
	Jabatan :
	NIP :

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FACHRUL RAZI

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 656 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA  
KEMENTERIAN AGAMA

FORMAT KEPUTUSAN PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN

KOP SATUAN KERJA

KEPUTUSAN \_\_\_\_\_  
NOMOR \_\_\_\_\_ TAHUN 2020  
TENTANG  
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PADA \_\_\_\_\_

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS/DIREKTUR/KEPALA BIRO/KEPALA KANWIL KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI,

Menimbang: bahwa untuk melaksanakan Keputusan Menteri Agama Nomor \_\_\_\_  
Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan  
pada Kementerian Agama, perlu membentuk Tim Pengelola  
Pengaduan Pelayanan pada \_\_\_\_\_;

Mengingat : 1.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN \_\_\_\_\_ TENTANG TIM PENGELOLA  
PENGADUAN PELAYANAN PADA \_\_\_\_\_.

KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan pada  
\_\_\_\_\_ sebagai berikut:

1. \_\_\_\_\_ (Ketua)
2. \_\_\_\_\_ (Anggota)
3. \_\_\_\_\_ (Anggota)

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan memiliki tugas, fungsi, dan tata  
cara sebagaimana diatur pada Keputusan Menteri Agama Nomor \_\_\_\_  
Tahun 2020.

KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan  
tanggal \_\_\_\_\_.

Ditetapkan di \_\_\_\_\_  
pada tanggal \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FACHRUL RAZI



LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 656 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA  
KEMENTERIAN AGAMA

DAFTAR PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN

Tingkat Penghubung (Eselon 1 Pusat)

No	Satuan/Unit Kerja	Pimpinan	Pejabat
1	Sekretariat Jenderal	Kepala Biro Ortala	Subbagian Pelayanan Publik
2	Inspektorat Jenderal	Sekretaris	Sub Bagian Dumas dan Sistem Informasi
3	Direktorat Jenderal Pendidikan Islam	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
4	Direktorat Jenderal PHU	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
5	Direktorat Jenderal Bimas Islam	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
6	Direktorat Jenderal Bimas Kristen	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
7	Direktorat Jenderal Bimas Katolik	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
8	Direktorat Jenderal Bimas Hindu	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
9	Direktorat Jenderal Bimas Buddha	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
10	Badan Litbang dan Diklat	Sekretaris	Sub Bagian Ortala
11	Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal	Sekretaris	Sub Bagian Orpeg
12	Kanwil Kemenag Provinsi	Kepala	Sub Bagian Ortalapeg
13	Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri	Kepala Bagian AUAK	SPI

Tingkat Unit

No	Penghubung	Satuan/Unit Kerja	Pimpinan	Pengelola
1	Sekretariat Jenderal	Biro/ Pusat	Kepala Biro/Pusat	Sub Bagian TU
2	Direktorat Jenderal	Direktorat	Direktur	Sub Bagian TU
3	Balitbang dan Diklat	Pusat Litbang	Kepala	Sub Bagian TU
4	Ditjen PHU	Asrama Haji	Kepala	Sub Bagian Administrasi
5	Kanwil Kementerian	Kantor Kementerian	Kepala	Sub Bagian

No	Penghubung	Satuan/Unit Kerja	Pimpinan	Pengelola
	Agama provinsi	Agama kabupaten/kota		TU

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FACHRUL RAZI