

**LAPORAN MONEV
PENGADUAN MASYARAKAT**

BULAN : JULI S.D. DESEMBER 2020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2020**

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga laporan Semester 1 (Januari s.d Juni) diselesaikan. Laporan bulanan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi penanganan Pengaduan Masyarakat yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Didalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah., serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan penyelesaian pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan sekaligus sebagai bahan masukan bagi penyusunan laporan pelaksanaan tindak lanjut aduan masyarakat pada lingkup Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap terlaksananya Tindak lanjut penyelesaian aduan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. diucapkan terima kasih.

Semarang, 31 Desember 2020

Kepala Kantor Wilayah Kementerian
Agama Provinsi Jawa Tengah



H. Musta'in Ahmad, S.H., M.H.

Daftar Isi

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
BAB I Pendahuluan	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan.....	4
C. Ruang Lingkup.....	4
D. Dasar Hukum	4
BAB II Pelaksanaan Kegiatan	5
1. Penunjukkan Petugas Layanan Aduan	5
2. Rekap Pengaduan	5
BAB III Analisis dan Pembahasan	6
1. Sarana dan Prasarana	6
2. Sumberdaya Manusia Pengelola	9
3. Regulasi dan Prosedur	9
BAB IV Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Sebelumnya	10
1. Saran atau Rekomendasi	10
2. Tindak Lanjut Hasil Monev	10
BAB V Penutup	11
A. Kesimpulan	11
B. Rekomendasi	11

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Istilah tindak lanjut dalam Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu tindak lanjut sebagai bagian utuh dari pelaksanaan penyelesaian pengaduan masyarakat dan tindak lanjut sebagai tahap akhir dari kegiatan evaluasi. Istilah tindak lanjut dalam system penyelesaian Pengaduan Masyarakat dapat dimunculkan sebagai bentuk respon cepat terhadap refleksi yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas atas permasalahan-permasalahan yang teridentifikasi selama pelaksanaan Pengaduan Masyarakat. Adapun tindak lanjut yang akan dilakukan pada bagian ini adalah tindak lanjut sebagai bagian dari evaluasi Pengaduan Masyarakat.

Tindak lanjut dalam kegiatan evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menindaklanjuti hasil pelaksanaan penyelesaian Pengaduan Masyarakat. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil evaluasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, dalam hal ini tim pelaksana Penyelesaian Pengaduan Masyarakat dan Pimpinan, dapat memikirkan ulang keseluruhan program Penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang telah dilaksanakan dengan cara membuat desain ulang atau merevisi seluruh program atau beberapa bagian dari program yang dianggap belum begitu efektif. Jika hasil evaluasi secara keseluruhan disimpulkan baik, maka tindak lanjut dapat dilakukan dalam bentuk pengembangan atau peningkatan program menuju pencapaian tujuan dengan target yang lebih tinggi dan kompleks.

Tindak lanjut pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat akan menjadi alat penting untuk mengambil keputusan apakah program Penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang sudah ada akan dilanjutkan atau direvisi, guna meningkatkan program, serta digunakan untuk mendukung perubahan-perubahan dalam sistem lembaga.

Penanganan pelaporan yang berindikasi tindakan pelanggaran hukum/kode etik pegawai/dan tindakan lain tersebut merupakan bagian dari tugas penanganan pengaduan sebagaimana diatur di dalam KMA Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kementerian Agama.

B. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan penanganan pengaduan pelanggaran baik dari pihak internal maupun eksternal Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dalam rangka menjamin penerapan sistem pelaporan pelanggaran dan tindak lanjut pelanggaran sampai pada penjatuhan hukuman berjalan secara efektif.
2. Meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan tindakan pelanggaran di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan seluruh jajarannya;
3. Mendorong pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang memiliki informasi dan bukti-bukti tentang indikasi perbuatan pelanggaran untuk melaporkannya secara aman dan bertanggung jawab.

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari laporan ini adalah kegiatan implementasi dan evaluasi dari tindak lanjut aduan masyarakat

D. Dasar Hukum

Dasar hukum implementasi tindak lanjut aduan masyarakat adalah Keputusan Menteri Agama Nomor: 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing pada Kementerian Agama.

BAB II
Pelaksanaan Kegiatan

1. Penunjukan Petugas Layanan Pengaduan

Telah dilakukan penunjukan petugas pengelola layanan pengaduan dengan Surat Tugas Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor Tahun 2020

2. Rekap Pengaduan

Rekap data pengaduan dilakukan setiap bulan, baik ada maupun tidak ada pengaduan. Pada bulan Juli s.d. Desember 2020 tidak terdapat pelaporan atas pelanggaran yang dilakukan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Namun demikian ada beberapa laporan aduan masyarakat terkait pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai pada jajaran Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Adapun rekap data pengaduan pada setiap bulan adalah:

MATRIK PENANGANAN PELANGGARAN DISIPLIN DAN ADUAN MASYARAKAT										
PADA KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH										
BULAN JULI – DESEMBER TAHUN 2020										
N O	BULA N	KAB/K OTA	ASAL SURAT/PEL APOR	TERLAP OR	ISI DUMAS	STATUS LAP				KET/REKOME NDASI
						P-21			L	
						T B	TB S	T T		
1	29/09/ 2020	Kab. Purwor ejo	Kankemena g Kab Purworejo	Kepala MTsN 03 Purworej o	Pungutan dan pemotonga n TPG/Tukin sebesar 10% dan Kinerja Kepala Madrasah	√				Dalam Proses penyelesaian Pemeriksaan
2	06/05/ 2020	Kab. Pekalon gan	Korban dan Pecinta Kementerian agama	Kankem enag Kab. Pekalon gan	Mal Administra si dalam proses Mutasi Kepala KUA			√		Selesai, tidak cukup alat bukti terjadinya pelanggaran
3	03/11/ 2020	Kab. Pekalon gan	Nur Inayah dan Sdri. Auralia Zahra Dhia	Hidayatu n Kepala MTsN Susukan Kab. Semara ng	Dugaan perbuatan perselingk uhan			√		Selesai, tidak cukup alat bukti terjadinya pelanggaran tetapi perlu dilakukan pembinaan

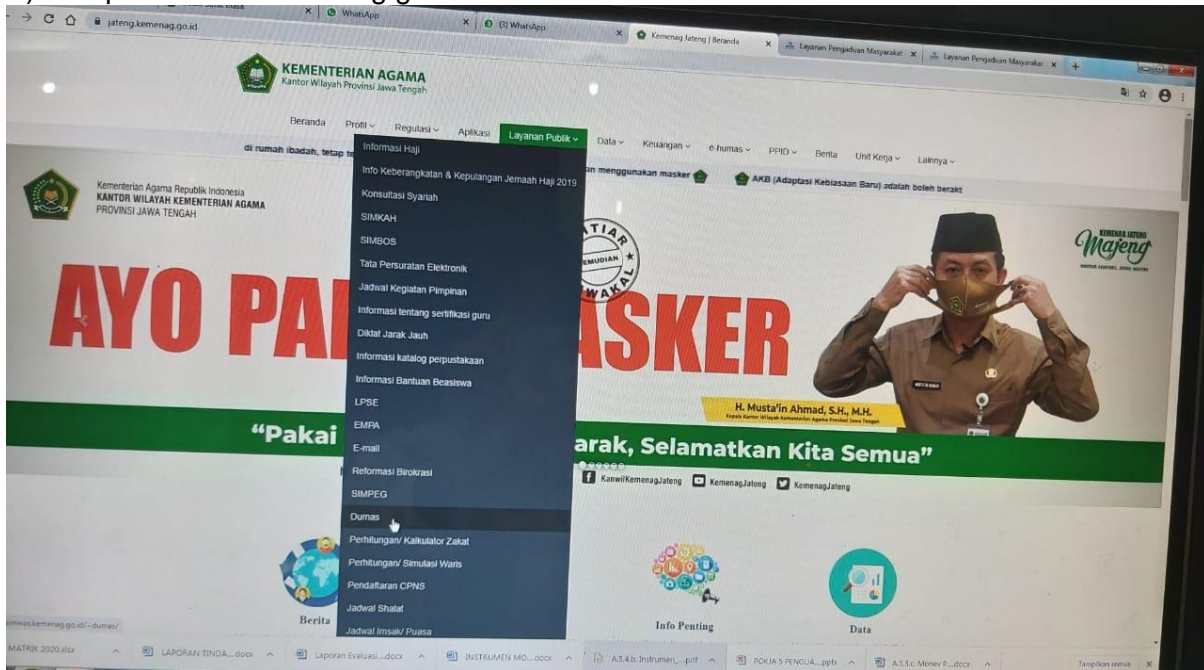
4	12/10/2020	Kab. Pemalang	Kankemena g Kab. Pemalang	Nurrokhman	Pelanggaran pemenuhan ketentuan jam kerja	√				Dalam Proses penyelesaian Pemeriksaan
5	12/10/2020	Kab. Kebumen	Kankemena g Kab. Kebumen	Agus Sumartono	Pelanggaran pemenuhan ketentuan jam kerja	√				Dalam Proses penyelesaian Pemeriksaan
6	13/10/2020	Kab. Purworejo	Al-Hidayah	Chazali, Kepala KUA Loano Purworejo	Pelanggaran Disiplin dan Nikah Siri	√				Dalam Proses penyelesaian Pemeriksaan
7	04/11/2020	Kab. Purworejo	Kankemena g Kab. Purworejo	Soedjoko, Guru MAN Purworejo	Kumpul Kebo dan Nikah Siri	√				Dalam Proses penyelesaian Pemeriksaan
8	06/11/2020	Kab. Banyumas	Kankemena g Kab. Banyumas	Sofyan, JFU KUA Lumbir	Pelecehan seksual dan tindak pidana	√				Dalam Proses penyelesaian Pemeriksaan
9	16/11/2020	Kab. Sukoharjo	Kankemena g Kab. Sukoharjo	Agus Heri Sancoko, Kepala KUA Baki	Pungli biaya nikah dan pelayanan pendaftaran catin			√		Selesai, tidak cukup alat bukti terjadinya pelanggaran
10	17/12/2020	Kanwil Kemenag	Anonimous	Salim Mahmudi, JFU Bidang Penaiszawa	Pelanggaran Etika (perselingkuhan)					Dalam Proses pengumpulan alat bukti

BAB III Analisis dan Pembahasan

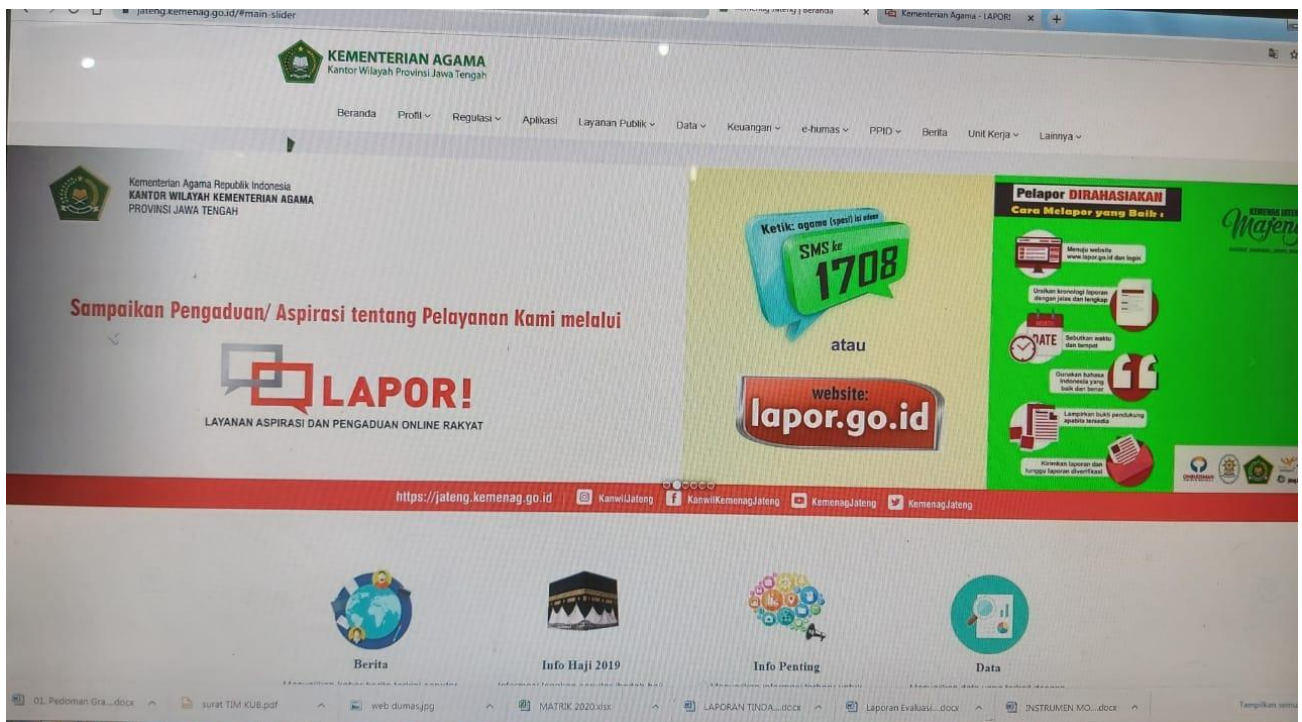
1. Sarana dan Prasarana

Adapun sarana yang disediakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah bagi yang akan menyampaikan pengaduan melalui:

1). <https://simwas.kemenag.go.id/~dumas/>



2) [Lapor.go.id](https://lapor.go.id)



3) Meja Dumas di Pawon RB Kanwil Kemenag Prov. Jateng



2. Sumberdaya Manusia Pengelola

Tim pengelola Pengaduan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tahun 2020 cukup kompeten dalam menangani pengaduan karena sudah pernah mengikuti internalisasi/sosialisasi regulasi penanganan pengaduan masyarakat.

3. Regulasi dan Prosedur

Dalam penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkup Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan jajarannya salah satunya mempedomani Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kementerian Agama.

BAB IV

Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Sebelumnya

1. Saran atau Rekomendasi

Adanya reposisi melalui mutasi internal di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah , petugas (operator) aplikasi layanan pengaduan perlu dilakukan penambahan atau penyegaran agar penanganan pengaduan masyarakat dapat berjalan dengan baik.

2. Tindak Lanjut Hasil Monev

Telah dilakukan pencatatan, pembukuan dan pelaporan terhadap Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB V

Penutup

A. Kesimpulan

1. di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah telah menerapkan penanganan pengaduan masyarakat dan dalam pelaksanaannya tidak ada laporan adanya pelanggaran yang dilakukan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, namun demikian ada beberapa aduan dari masyarakat atas pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai pada jajaran Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.
2. Tim pengelola di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan tugasnya dengan baik berdasarkan peraturan yang berlaku dengan menindaklanjuti setiap aduan masyarakat sampai pada penjatuhan hukuman apabila memang terbukti melanggar.

B. Rekomendasi

Adanya penambahan SDM dalam pengelolaan Dumas pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.