



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYAKARAT

KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROPINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Kota Bengkulu

2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan tahunan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi *Penanganan Pengaduan Masyarakat* yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu. Didalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kirannya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu dan sekaligus sebagai bahan masukan bagi penyusunan laporan tahunan penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada lingkup Kementerian Agama Republik Indonesia.

Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak dalam penggunaan laporan ini sehingga dapat bermanfaat untuk kepentingan organisasi terutama dalam pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap terlaksananya Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Propinsi Bengkulu diucapkan terima kasih.

Bengkulu, 29 Desember 2021
Ketua Tim



Drs. H. Hamdani, M.Pd

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	
a. Gambaran Umum	1
b. Tujuan	2
c. Ruang Lingkup	2
d. Dasar Hukum	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	
a. Penunjukan Petugas AdminPengelola Layanan Pengaduan	3
b. Rekap Pengaduan	3
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
a. Sarana dan Prasana	4
b. Sumber Daya Manusia	5
c. Regulasi dan Prosedur	5
BAB IV TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI	
a. Rekomendasi	5
b. Tindak Lanjut Hasil Monev	5
BAB VPENUTUP	
a. Kesimpulan	7
b. Saran	7

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan bagian dari pengendalian internal instansi/lembaga yang dipergunakan untuk mengungkapkan pelanggaran yang terjadi didalam instansi lembaga. Laporan yang diperoleh dari Penanganan Pengaduan Masyarakat perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut, termasuk juga pengenaan hukuman atau sanksi agar dapat memberikan efek jera bagi pelaku kecurangan dan juga bagi mereka yang berpikir untuk melakukan tindakan tersebut. Tanpa adanya proses penegakan peraturan, semua upaya yang telah dilakukan oleh pelapor akan sia-sia. Dalam tata kelola organisasi pemerintah, *Whistleblower* memainkan peran yang sangat penting dalam menyampaikan informasi adanya pelanggaran kecurangan yang dapat membantu lembag/instansi dalam membuat lingkungan kerja lebih aman, selam informasi yang disampaikan memiliki pembenaran. *Penanganan Pengaduan Masyarakat* merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana yang dilakukan dalam organisasi tempatnya bekerja. Masyarakat dalam 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* dalam indikator yang dinilai dalam penilain mandiri yang diajukan sebagai unit yang dalam memiliki peran dalam penguatan pengawasan. Penanganan pelaporan pelanggaran Penanganan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu merupakan bagian dari sistem penanganan pengaduan masyarakat yang memfokuskan pada laporan yang mengindikasikan tindakan pelanggaran hukum/kode etik pegawai dan tindakan lain yang merugikan organisasi maupun pemangku kepentingan pada kementerian agama.

Penanganan pelaporan yang terindikasi 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 dan *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada Kementerian Agama.

B. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan penanganan pengaduan pelanggaran baik pihak internal maupun eksternal Kantor Kementerian Agama Propinsi Bengkulu daslam rangka menjamin penerapan sistem pelaporan pelanggaran *Penanganan Pengaduan Masyarakat* berjalan secara efektif.
2. Meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan tindakan pelanggaran di lingkunagn Kantor Wilayah Kementeraian Agama Propinsi Bengkulu.
3. Mendorong pegawai di lingkungan Kantor Wilayah kementerian Agama Propinsi Bengkulu yang memiliki informasi dan bukti – bukti tentang indikasi perbuatan pelanggaran untuk melaporkan secara aman dan bertanggung jawab.

C. Ruang Lingkup

Adanya ruang lingkup dari laporan ini adalah kegiatan implementasi *Penanganan Pengaduan Masyarakat* di Kantor Wilayah kementerian Agama Propinsi Bengkulu.

D. Dasar Hukum

Dasar hukum imlementasi *Penanganan Pengaduan Masyarakat* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu adalah Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada Kementerian Agama.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Penunjukan Petugas Admin Pengelola Layanan Pengaduan

Telah dilakukan penunjukan petugas pengelola layanan pengaduan masyarakat dengan Surat Keputusan Kepala Kanwil Kementerian Kementerian Agama Propinsi Bengkulu Nomor 468 Tahun 2021 Tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

B. Rekap Pengaduan

Rekap data pengaduan dilakukan setiap bulan, baik ada maupun tidak ada pengaduan. Pada bulan Januari sd Desember 2021 terdapat 4 laporan atas pelanggaran yang dilakukan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu. Adapun rekapitulasi data pengaduan sebagaimana sebagai berikut :

No	Tanggal Pengaduan	Jenis Pengaduan	Identitas Pengadu
1	21 Mei 2021	Permintaan Informasi KUA	Adi Nugroho
2	14 Juli 2021	Iman Masjid Desa Pagar Gunung Kab. Rejang Lebong	Anonim
3	5 Nov 2021	PPPK Non Guru Kemenag	Anonim
4	4 Des 2021	Laporan Dana BOS dipersulit	Dapi Pan

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Sarana dan Prasarana

Adapun sarana yang disediakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu bagi pegawai yang akan menyampaikan pengaduan antara lain :

a. Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu

<https://bengkulu.kemenag.go.id/>



B. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pegawai yang menangani *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada Surat Keputusan Kepala Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu Nomor 468 Tahun 2021 Tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

C. Regulasi dan Prosedur

Dalam penanganan *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu berdasarkan regulasi yang mengikuti Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada Kementerian Agama.

BAB IV

TINDAK LANJUT MONITORING DAN EVALUASI

A. REKOMENDASI

Dalam penanganan *Penanganan Pengaduan Masyarakat* perlu disosialisasikan secara masif dan terbuka kepada seluruh pegawai di Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu agar penanganan dapat dilaksanakan demi perbaikan lingkuan birokrasi yang bersih, transparan, akuntabel dan bersinergi dalam rangka menuju pemerintah yang good government.

B. TINDAK LANJUT HASIL MONEV

Telah dilaksanakan pencatatan, pembukan dan pelaporan terhadap monitoring dan evaluasi *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu telah melaksanakan *Penanganan Pengaduan Masyarakat* dan menerapkannya sesuai dengan sistem dan regulasi yang ada pada kementarian agama, walaupun dalam pelaksanaannya belum ada laporan yang masuk terkait adanya pelanggaran yang dilakukan pegawai pada Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu.
2. Tim *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

B. SARAN

Adanya sosialisasi secara berkala mengenai sistem dan regulasi dalam pengimplementasian penerapan dan penanganan *Penanganan Pengaduan Masyarakat* pada lingkungan Kanwil Kementerian Agama Propinsi Bengkulu.