



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Lapangan Banteng Barat Nomor 3-4 Jakarta 10710
Telepon: 3811244-3811642-3811654-3811658-3811679-3811779-3812216
(Hunting) 34833004-34833005

Nomor : B-177/B.IV.2/OT.01/11/2025 3 November 2025
Sifat : Segera
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Persiapan Pelaksanaan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Agama Tahun 2025

Yth. Sekretaris Unit Eselon I Pusat Kementerian Agama
di Jakarta

Dengan hormat, menindaklanjuti Surat Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor T/2370/PC.05/IX/2025 tanggal 29 September 2025 hal Sosialisasi Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2025, bersama ini disampaikan bahwa Ombudsman Republik Indonesia akan melaksanakan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Agama Tahun 2025 pada minggu ke 4 bulan November 2025.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami harap Saudara dapat melengkapi dokumen yang dibutuhkan dalam Penilaian sebagaimana lampiran 1 dengan ketentuan:

1. Data dukung yang dimaksud harap dikirimkan pada link <https://bit.ly/DataDukungPenilaianMaladministrasi> selambat-lambatnya minggu pertama Bulan November 2025.
2. untuk membantu data dukung Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kami sampaikan kisi-kisi Penilaian yang dapat diakses pada link <https://bit.ly/KamusPenilaianMaladministrasi>.

Dalam rangka membantu proses penilaian dimaksud, dimohon Saudara membantu menyosialisasikan penilaian dimaksud dengan mempublikasikan tautan berikut di tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat, yaitu bit.ly/masyarakatombudsman2025.

Untuk Informasi dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Saudari Chilyati (0813-1111-3548), Saudara Riza Nugraha Putra (0812-9058-8381).

Demikian hal ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Sekretaris Jenderal
Kepala Biro Organisasi dan Tata Laksana,



Nur Arifin

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal;
2. Inspektur Jenderal;
3. Para Direktur Jenderal; dan
4. Kepala Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan SDM.

**DAFTAR DOKUMEN PENILAIAN MALADMINISTRASI
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN AGAMA
 TAHUN 2025**

No.	Dokumen
1.	List Pengguna Layanan.
2.	Dokumen Renstra/ Renja yang mencantumkan hasil penilaian Ombudsman/ Laporan kinerja (LAKIP) yang mengaitkan capaian dengan hasil penilaian/ SOP atau kebijakan internal tentang tindak lanjut hasil penilaian/ Perjanjian Kinerja (PK).
3.	Renja/ Renstra/ DPA/ Laporan Tahunan.
4.	Daftar hadir dan notula Musrenbang/ Dokumen RKA yang menunjukkan usulan masyarakat diakomodasi/ Foto kegiatan forum konsultasi publik atau <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).
5.	Notula/ undangan forum evaluasi publik terkait dokumen perencanaan.
6.	Dokumen/ Laporan terkait ketersediaan Perencanaan Atas Sarana Prasarana/ Fasilitas Pelayanan Publik.
7.	Berita acara forum perencanaan (misalnya dari musrenbang, forum konsultasi public, atau unit kerja).
8.	SK Kompensasi.
9.	Jadwal pengawasan/ Laporan hasil pengawasan/ Notula rapat atau dokumentasi hasil monitoring tindak lanjut perbaikan.
10.	SK Pengelola Pengaduan/ Notula atau daftar hadir dan dokumentasi rapat sosialisasi SK (internal penyelenggara)/ Undangan atau surat edaran sosialisasi internal SK/ Bukti publikasi SK kepada Masyarakat.
11.	Surat Tugas/ SOP yang mengatur pergantian personal pengaduan.
12.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan dan waktu Penyelesaian Pengaduan a. Rekap Pengaduan Tahun 2022 b. Rekap Pengaduan Tahun 2023 c. Rekap Pengaduan Tahun 2024
13.	Laporan Evaluasi/ Revisi SOP atau SP di seluruh unit/ SKM/ Hasil audit internal atau eksternal yang mengonfirmasikan efektivitas perbaikan layanan/ Notula rapat evaluasi.
14.	Kalender pembinaan tahunan/ Modul dan materi berbasis kebutuhan/ Daftar hadir atau foto kegiatan/ Laporan hasil kegiatan terkait peningkatan pengetahuan pengelolaan pengaduan.

Keterangan:

1. Dokumen diurutkan sesuai dengan table di atas; dan
2. Dokumen disampaikan dalam bentuk link.

