



PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 TAHUN 2023
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN PADA KEMENTERIAN AGAMA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa pada Kementerian Agama, perlu dilakukan penanganan pengaduan masyarakat secara tertib, efektif, efisien, transparan, terintegrasi, dan menjamin kepastian hukum;
- b. bahwa untuk penguatan pengawasan dalam pelaksanaan kode etik, kode perilaku, dan/atau disiplin pegawai serta pencegahan terjadinya tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme pada Kementerian Agama, perlu pengaturan mengenai penanganan pengaduan pada Kementerian Agama;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
5. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 21);

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 880);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2019 tentang Majelis Kehormatan Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 881);
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI AGAMA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN PADA KEMENTERIAN AGAMA.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

- Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:
1. Pegawai adalah pegawai aparatur sipil negara dan pegawai lain yang diangkat oleh pejabat yang berwenang pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
 2. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat atau Pegawai mengenai adanya dugaan terjadinya pelanggaran kode etik dan kode perilaku, disiplin Pegawai, dan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
 3. Pelapor adalah masyarakat atau Pegawai yang menyampaikan Pengaduan.
 4. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok orang, dan badan hukum.
 5. Terlapor adalah penyelenggara pemerintahan yang dilaporkan oleh Pelapor.
 6. Hari adalah hari kerja.
 7. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
 8. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.
 9. Inspektorat Jenderal adalah Inspektorat Jenderal pada Kementerian.
 10. Inspektur Jenderal adalah Inspektur Jenderal pada Kementerian.

Pasal 2

- Pengaduan memuat informasi mengenai dugaan terjadinya:
- a. pelanggaran kode etik dan kode perilaku;
 - b. pelanggaran disiplin pegawai; dan/atau

- c. tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan pada Kementerian.

BAB II TATA KELOLA PENGADUAN

Bagian Kesatu Pelapor Pengaduan

Pasal 3

Pengaduan berasal dari:

- a. Masyarakat; atau
- b. Pegawai.

Pasal 4

- (1) Masyarakat yang melihat, mengetahui, dan/atau mengalami dugaan terjadinya peristiwa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dapat menyampaikan Pengaduan.
- (2) Pegawai yang melihat dan/atau mengetahui dugaan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a dan huruf b dapat menyampaikan Pengaduan.
- (3) Pegawai yang melihat dan/atau mengetahui dugaan tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c wajib menyampaikan Pengaduan.

Bagian Kedua Pengelola Pengaduan

Pasal 5

- (1) Pengaduan ditangani oleh Pengelola Pengaduan pada:
 - a. Inspektorat Jenderal;
 - b. unit eselon I;
 - c. perguruan tinggi keagamaan negeri;
 - d. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi;
 - e. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; atau
 - f. unit pelaksana teknis.
- (2) Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan satuan kerja.
- (3) Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib merahasiakan identitas Pelapor dan Terlapor, kecuali untuk keperluan pemeriksaan dalam penanganan Pengaduan.

Bagian Ketiga Tata Cara Penyampaian Pengaduan

Pasal 6

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 disampaikan secara:
 - a. langsung; dan/atau
 - b. tidak langsung.

- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan dengan datang langsung ke unit pengelola Pengaduan pada:
 - a. Inspektorat Jenderal;
 - b. unit eselon I;
 - c. perguruan tinggi keagamaan negeri;
 - d. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi;
 - e. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; atau
 - f. unit pelaksana teknis.
- (3) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan melalui formulir sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (4) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan melalui:
 - a. aplikasi Pengaduan;
 - b. laman resmi Kementerian;
 - c. surat elektronik atau nonelektronik; dan/atau
 - d. media elektronik lainnya.

Pasal 7

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 paling sedikit memuat keterangan mengenai:
 - a. identitas Pelapor;
 - b. Terlapor dan/atau pihak yang terlibat; dan
 - c. materi Pengaduan yang memuat waktu, tempat, dan kronologi kejadian.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi dengan:
 - a. fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lain Pelapor yang sah; dan
 - b. dokumen yang menarasikan materi Pengaduan.
- (3) Selain dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pengaduan dapat dilengkapi dengan bukti pendukung lain.

BAB III PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 wajib menangani Pengaduan.
- (2) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan:
 - a. penerimaan Pengaduan;
 - b. verifikasi dan penelaahan;
 - c. rekomendasi tindak lanjut; dan
 - d. pemantauan penyelesaian tindak lanjut.
- (3) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikoordinasikan oleh Inspektorat Jenderal.

Pasal 9

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a dilakukan dengan:

- a. pencatatan materi; dan
- b. pemilihan materi.
- (2) Pencatatan materi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan oleh pengelola Pengaduan yang memuat ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
- (3) Pemilihan materi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan pengklasifikasian jenis pelanggaran.

Pasal 10

- (1) Verifikasi dan penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b dilakukan dengan:
 - a. merumuskan inti masalah;
 - b. menilai dan meneliti materi Pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang sudah pernah ada sebelumnya dengan materi Pengaduan yang baru diterima; dan
 - d. melakukan klarifikasi dan konfirmasi Pengaduan untuk membuktikan kebenaran materi Pengaduan.
- (2) Verifikasi dan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari terhitung sejak tanggal diterimanya Pengaduan.
- (3) Hasil verifikasi dan penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam form telaah Pengaduan.
- (4) Pengelola Pengaduan menyampaikan form telaah Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada pimpinan satuan kerja untuk ditindaklanjuti.
- (5) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat berupa konfirmasi, klarifikasi, mediasi, konsiliasi dan/atau pemeriksaan.
- (6) Dalam hal Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti berdasarkan hasil verifikasi dan penelaahan, pimpinan satuan kerja dapat menghentikan status Pengaduan dan memerintahkan pengelola Pengaduan untuk mengarsipkan Pengaduan.

Pasal 11

- (1) Konfirmasi, klarifikasi, mediasi, konsiliasi dan/atau pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (5) dilakukan oleh pimpinan satuan kerja berdasarkan form telaah Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pimpinan satuan kerja sesuai dengan kewenangannya dapat membentuk tim untuk melaksanakan tindak lanjut berupa konfirmasi, klarifikasi, mediasi, konsiliasi dan/atau pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 12

Pimpinan satuan kerja menyampaikan hasil penanganan Pengaduan kepada Menteri melalui Inspektur Jenderal secara berkala dan/atau sewaktu-waktu.

Pasal 13

- (1) Inspektur Jenderal melakukan pemantauan terhadap penanganan Pengaduan pada satuan kerja.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pemantauan langsung; dan/atau
 - b. pemantauan tidak langsung.
- (3) Pemantauan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan melalui rapat koordinasi untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut.
- (4) Pemantauan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan melalui kegiatan:
 - a. pemutakhiran data; dan
 - b. komunikasi secara elektronik dan/atau nonelektronik.

Pasal 14

- (1) Pengelola Pengaduan dapat memberikan informasi mengenai perkembangan penanganan Pengaduan kepada Pelapor.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui komunikasi langsung atau dengan surat tanggapan kepada Pelapor.

Pasal 15

Ketentuan lebih lanjut mengenai Penanganan Pengaduan ditetapkan oleh Menteri.

BAB IV

PEMBERIAN PELINDUNGAN

Pasal 16

Menteri bertanggung jawab memberikan pelindungan kepada:

- a. Pelapor; dan
- b. Terlapor.

Pasal 17

- (1) Pelindungan terhadap Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a diberikan dalam bentuk:
 - a. menjaga kerahasiaan identitas;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan; dan/atau
 - c. memberi perlindungan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Selain bentuk pelindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pegawai yang melakukan Pengaduan diberikan pelindungan antara lain dari tindakan:
 - a. penurunan jabatan;
 - b. penurunan penilaian kinerja;

- c. pemindahan tugas yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. pembebasan dalam jabatan; dan/atau
- e. pemberhentian dari tugas tambahan.

Pasal 18

Pelindungan terhadap Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b diberikan melalui:

- a. perlakuan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai dengan hasil pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau indikasi terjadinya tindak pidana yang dilakukan oleh Terlapor; dan
- b. pelindungan dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil pemeriksaan.

Pasal 19

Dalam memberikan pelindungan terhadap Pelapor dan/atau Terlapor, pengelola Pengaduan dapat bekerja sama dengan lembaga yang menangani pelindungan saksi dan korban.

BAB V

PENGHARGAAN DAN PEMBERIAN SANKSI

Bagian Kesatu

Penghargaan

Pasal 20

- (1) Menteri dapat memberikan penghargaan kepada Pelapor.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 21

Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 diberikan dalam hal laporan Pengaduan:

- a. berdasarkan hasil pemeriksaan, terbukti telah terjadi pelanggaran kode etik, kode perilaku, dan/atau disiplin pegawai; atau
- b. berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap terbukti telah terjadi tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Bagian Kedua

Pemberian Sanksi

Pasal 22

Pegawai yang tidak menyampaikan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti membuat laporan Pengaduan palsu dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Pengelola Pengaduan yang terbukti tidak melaksanakan kewajiban merahasiakan identitas Pelapor dan Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Pejabat yang tidak memberikan pelindungan dari tindakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Desember 2023

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YAQUT CHOLIL QOUMAS

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 28 Desember 2023

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2023 NOMOR 1049



LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 TAHUN 2023
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN PADA KEMENTERIAN AGAMA

FORMULIR PENYAMPAIAN PENGADUAN

KOP SURAT SATUAN KERJA

FORMULIR PENGADUAN

IDENTITAS PELAPOR	IDENTITAS TERLAPOR*
Nama : NIK/NIP : Jenis Kelamin : Alamat Rumah : ASN Kemenag : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Pekerjaan/Unit Kerja : Alamat Kantor : No Telp/HP : Email :	Nama : NIP : Jenis Kelamin : Jabatan : Satuan Kerja : Unit Kerja : Alamat Kantor : No. Telp/HP : Email :
JENIS PENYIMPANGAN	BUKTI DUKUNG PENGADUAN
<input type="checkbox"/> Penyalahgunaan Wewenang <input type="checkbox"/> Pelayanan Masyarakat <input type="checkbox"/> Korupsi/Pungli <input type="checkbox"/> Kepegawaian/ketenagakerjaan <input type="checkbox"/> Barang Milik Negara <input type="checkbox"/> Hukum/Peradilan dan HAM <input type="checkbox"/> Tata Laksana/Regulasi <input type="checkbox"/> Umum	1. 2. 3. 4.
URAIAN PENGADUAN <i>Menyampaikan kronologi dengan mencantumkan keterangan waktu (tanggal, bulan, tahun) terjadinya peristiwa/tindakan yang dilaporkan</i>	
HARAPAN PELAPOR	

Demikian laporan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat ditindaklanjuti.

Penerima Laporan

.....

Pelapor

.....

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YAQUT CHOLIL QOUMAS