



**KOMPONEN PROSES  
PEMBANGUNAN  
ZONA INTEGRITAS MENUJU  
WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI**



**PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS  
KKN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**BUKTI DOKUMEN  
P6 – PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
3. Pengelolaan Pengaduan**

**a. Evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan  
konsultasi dilakukan secara berkala**

1. Dokumen monitoring dan evaluasi penanganan keluhan/masukkan oleh FISIP Wellness Unit

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
2024**

**LAPORAN**  
**MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN**  
**KELUHAN/MASUKKAN**



oleh  
**Tim FISIP Wellness Unit**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

FISIP Universitas Diponegoro sebagai lembaga pendidikan tinggi yang terkemuka, senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik yang diberikan kepada civitas akademika, serta masyarakat luas. Sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola yang baik, FISIP memahami pentingnya sistem pengelolaan keluhan dan masukan yang efektif. Dalam konteks ini, monitoring dan evaluasi terhadap penanganan keluhan menjadi kunci untuk menjaga kualitas layanan dan membangun kepercayaan publik.

Keluhan dari civitas akademika dan masyarakat bukan hanya sekadar bentuk ketidakpuasan, tetapi merupakan peluang berharga untuk terus melakukan perbaikan. Di sinilah pentingnya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Transparansi menjamin bahwa seluruh proses penanganan keluhan, mulai dari penyampaian hingga tindak lanjut, dilakukan secara terbuka. Setiap langkah yang diambil dapat dipantau oleh pihak terkait, memberikan kepercayaan bahwa setiap masukan dihargai dan ditangani secara serius. Dengan sistem yang transparan, tidak ada ruang bagi keraguan terhadap keadilan dan objektivitas dalam penanganan setiap masalah.

Akuntabilitas memastikan bahwa setiap pegawai dan unit yang terlibat dalam proses penanganan keluhan bertanggung jawab penuh atas tindakan yang diambil. Tidak ada keluhan yang diabaikan, dan setiap solusi yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada pihak pengadu maupun kepada institusi secara keseluruhan. Hal ini memperkuat kepercayaan bahwa FISIP Universitas Diponegoro adalah institusi yang mengutamakan integritas dan tanggung jawab dalam setiap aspek pelayanannya.

Monitoring dan evaluasi yang sistematis oleh FISIP Universitas Diponegoro memastikan bahwa setiap keluhan diolah dengan standar tertinggi. Proses ini tidak hanya menilai efektivitas penanganan, tetapi juga memastikan adanya perbaikan berkelanjutan. Dengan sistem yang kuat, FISIP Universitas Diponegoro terus membuktikan dirinya sebagai institusi yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan setiap pemangku kepentingan. Dengan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang konsisten, FISIP Universitas Diponegoro tidak hanya berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, tetapi juga untuk membangun kepercayaan dan menjaga reputasi sebagai institusi pendidikan unggulan yang selalu siap untuk mendengar, merespons, dan berbenah.

## **1.2 Dasar Hukum**

- 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
- 2) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494).
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 4) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- 5) Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Perguruan Tinggi.

- 6) Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Keluhan/Masukan merupakan instrumen vital untuk memastikan setiap pengaduan berupa keluhan dan masukan yang diterima diselesaikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Keluhan/Masukan merupakan dokumen pertanggungjawaban Tim FISIP Wellness Unit kepada Dekan FISIP Universitas Diponegoro. Laporan ini dirancang untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penanganan pengaduan, serta membuka peluang perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Laporan ini berisi evaluasi dan penetapan standar baru untuk transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan respons lembaga terhadap kebutuhan serta aspirasi civitas akademika FISIP Universitas Diponegoro. Hasilnya, institusi dapat memperkuat kepercayaan publik dengan memberikan solusi yang nyata dan berdampak langsung.

## **BAB II**

### **Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat**

#### **2.1 Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan Keluhan/Masukan adalah saluran yang sangat penting bagi seluruh civitas akademika FISIP Universitas Diponegoro—baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan—serta masyarakat umum, untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau masukan terkait perilaku atau pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan FISIP Universitas Diponegoro. Pengaduan ini mencakup berbagai hal, termasuk ketidakpuasan atas perilaku pegawai, pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai, serta pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, atau pengabaian terhadap kewajiban oleh pegawai FISIP Universitas Diponegoro. Melalui saluran pengaduan ini, seluruh pemangku kepentingan dapat berperan aktif dalam menjaga kualitas dan integritas pelayanan di FISIP Universitas Diponegoro, serta memastikan setiap layanan diberikan dengan profesionalisme, tanggung jawab, dan sesuai dengan standar terbaik.

Adapun bentuk-bentuk Pengaduan Keluhan/Masukan dari masyarakat atau civitas akademika terkait dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat disampaikan dengan berbagai cara, memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi siapa saja untuk berkontribusi dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di FISIP Universitas Diponegoro.

- **Pengaduan Secara Langsung**

Pengaduan secara langsung adalah langkah proaktif dan efektif yang memungkinkan civitas akademika FISIP Universitas Diponegoro—termasuk mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan—untuk menyampaikan keluhan, masukan, atau ketidakpuasan secara langsung kepada unit yang berwenang. Dengan datang secara fisik dan bertemu dengan pejabat yang bertanggung jawab, setiap keluhan atau informasi terkait dugaan pelanggaran kode etik, disiplin pegawai, atau ketidaksesuaian pelayanan dapat disampaikan secara lisan.

Pegawai yang menerima pengaduan akan mencatat secara rinci setiap keluhan yang diterima, sehingga tindakan perbaikan dan solusi cepat dapat segera dilaksanakan. Ini menunjukkan komitmen FISIP Universitas Diponegoro dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan sesuai standar tinggi yang diharapkan oleh seluruh pemangku kepentingan.

- **Pengaduan Secara Tidak Langsung**

Pengaduan secara tidak langsung memberikan fleksibilitas yang lebih luas bagi civitas akademika maupun masyarakat umum untuk menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke unit pengaduan. Berbagai saluran telah disediakan untuk memudahkan proses penyampaian keluhan ini, sehingga siapa pun dapat melaporkan masalah kapan saja dan di mana saja. Saluran pengaduan tidak langsung yang tersedia meliputi:

- Short Message Service (SMS),
- Surat,
- Faximili,
- Email,
- Telepon,
- Platform Online yang mudah diakses, seperti Unit Layanan Terpadu UNDIP melalui (<https://helpdesk.undip.ac.id/>) dan Layanan Terpadu Halo Undip melalui <https://halo.undip.ac.id/>).

Setiap pengaduan yang diterima melalui saluran ini akan diproses dengan penuh tanggung jawab, memastikan keluhan ditindaklanjuti secara tepat waktu, transparan, dan akuntabel. Dengan pilihan saluran pengaduan yang beragam, FISIP Universitas Diponegoro berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dengan seluruh civitas akademika dan masyarakat luas.

## **2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Penanganan**

### **Keluhan/Masukan**

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

## **2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

Etika Penanganan Laporan Penanganan Keluhan/Masukan merupakan pedoman dan fondasi penting bagi pegawai FISIP Universitas Diponegoro dalam menjalankan tugasnya dengan integritas dan tanggung jawab. Pedoman ini memastikan setiap



pegawai FISIP Universitas Diponegoro bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku dengan moral yang tinggi, sehingga mampu membangun etos kerja yang kuat sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses penanganan pengaduan. Keputusan yang tegas dan rasional pegawai FISIP Universitas Diponegoro menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan solusi terbaik. Integritas yang kuat memastikan bahwa setiap tindakan diambil dengan kejujuran dan kehormatan, tanpa kompromi. Ketangguhan mereka dalam menghadapi tekanan, hambatan, atau intimidasi, membuktikan keberanian dan dedikasi untuk menyelesaikan setiap laporan secara adil dan objektif. Sementara sikap inovatif yang terus berkembang mendorong aparatur untuk meningkatkan kapasitas diri, menjawab tantangan dengan cara-cara baru, dan selalu mencari solusi yang lebih baik. Pedoman etika ini menjadi jaminan bahwa masyarakat dapat mempercayai proses pengaduan yang lebih transparan, adil, dan berpihak pada kepentingan publik.

#### **2.4 Saluran Penanganan Keluhan/Masukan**

Saluran pengaduan yang terdapat di FISIP Universitas Diponegoro meliputi :

- 1) Pengaduan disampaikan melalui FISIP Wellness Unit.
- 2) FISIP UNDIP MELAYANI.
- 3) Unit Layanan Terpadu UNDIP : <https://helpdesk.undip.ac.id/>
- 4) Layanan Terpadu Halo Undip : <https://halo.undip.ac.id/>

#### **2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Penanganan pengaduan masyarakat di FISIP Universitas Diponegoro tercatat sebanyak 125 pengaduan telah diterima melalui berbagai saluran. Yang paling mencolok adalah bahwa 120 pengaduan disampaikan secara langsung, menandakan kepercayaan masyarakat pada jalur tatap muka sebagai cara paling efektif untuk menyampaikan keluhan atau masukan mereka. Data ini mencerminkan keinginan

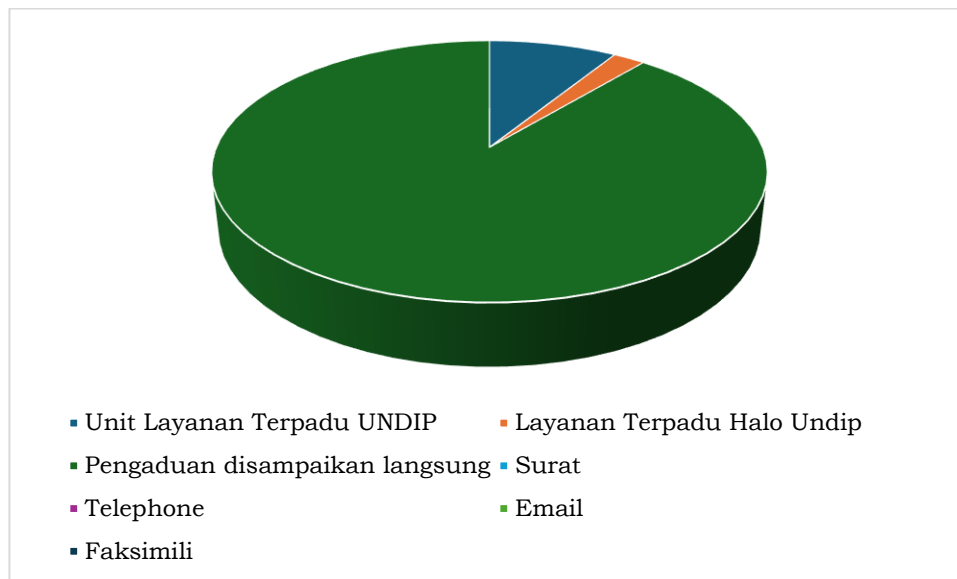
masyarakat untuk mendapatkan tanggapan cepat dan solusi langsung dari pihak terkait. Selain itu, **Unit Layanan Terpadu UNDIP** menerima 12 pengaduan, sedangkan **Layanan Terpadu Halo Undip** mencatat 3 pengaduan, menunjukkan bahwa platform digital juga berfungsi sebagai opsi alternatif yang signifikan. Namun, saluran-saluran lain seperti **surat, telepon, email, dan faksimili** belum menerima pengaduan, yang mengisyaratkan perlunya optimalisasi lebih lanjut atau peninjauan terhadap efektivitasnya.

Angka-angka ini memberikan bukti kuat bahwa FISIP Universitas Diponegoro serius dalam menyediakan berbagai akses untuk menerima masukan dari masyarakat. Dengan terus meningkatkan saluran-saluran ini, FISIP mampu memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan dan menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

**Tabel Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan**

<b>No</b>	<b>Saluran Media Pengaduan Masyarakat</b>	<b>Jumla</b>
1	Unit Layanan Terpadu UNDIP	12
2	Layanan Terpadu Halo Undip	3
3	Pengaduan disampaikan langsung	120
4	Surat	0
5	Telephone	0
6	Email	0
7	Faksimili	0
Jumla		125

## Diagram Pengaduan Masyarakat per saluran media pengaduan



Berdasarkan data pengaduan yang diterima oleh FISIP Universitas Diponegoro, 125 pengaduan mencakup beragam isu penting yang menjadi perhatian masyarakat. Pengaduan terbanyak adalah **informasi dan saran** dengan 80 laporan, yang menunjukkan tingginya kepedulian dan semangat masyarakat dalam memberikan masukan untuk perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini mencerminkan keinginan kuat untuk bersama-sama membangun FISIP yang lebih baik.

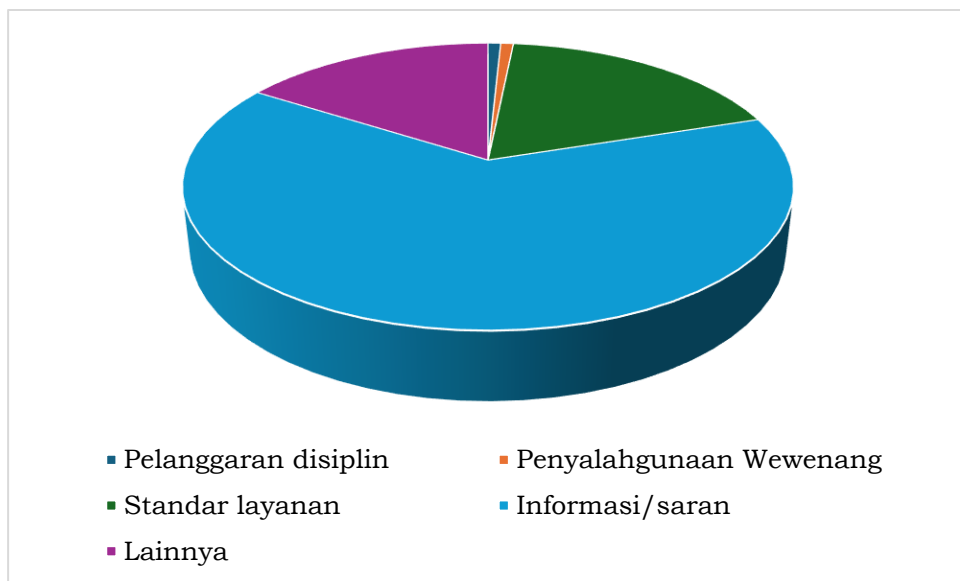
Pengaduan terkait **standar layanan** mencatat 23 laporan, menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pemangku kepentingan. Meskipun jumlah pengaduan terkait **pelanggaran disiplin** dan **penyalahgunaan wewenang** masing-masing sebanyak 1 laporan. Data ini menunjukkan bahwa isu-isu etika dan tanggung jawab tetap menjadi perhatian serius dan dipantau secara ketat.

20 pengaduan masuk dalam kategori **lainnya**. Jumlah ini menegaskan bahwa masyarakat sangat berperan dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas di FISIP Universitas Diponegoro. Melalui responsifnya penanganan setiap pengaduan, FISIP terus berkomitmen untuk meningkatkan standar pelayanan dan menjaga integritas di setiap aspek.

**Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan  
Bulan Januari – Desember 2023**

<b>No</b>	<b>Jenis Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	Pelanggaran disiplin	1
<b>2</b>	Penyalahgunaan Wewenang	1
<b>3</b>	Standar layanan	23
<b>4</b>	Informasi/saran	80
<b>5</b>	Lainnya	20
Jumlah		125

**Diagram Pengaduan Masyarakat per Jenis Pelanggaran**



**Status Penanganan pengaduan Masyarakat**

<b>No</b>	<b>Status Penanganan Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Selesai	125	100%
<b>2</b>	Proses	0	0%
Jumlah		125	100%

### **BAB III**

#### **HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari s.d. Desember 2023, antara lain:

1. Masih banyaknya kotak pengaduan yang dikelola oleh masing-masing Unit Kerja dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan;
2. Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya;

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

1. Melakukan integrasi data dari masing-masing unit.
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat dan
4. WBS ke Instansi lain dibawah Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi.