



DIKTISAINTEK  
BERDAMPAK



FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

# LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN PENGADUAN

2025



## 1. RINGKASAN EKSEKUTIF

- Total pengaduan yang masuk: 14 kasus.
- Persentase pengaduan yang telah ditindaklanjuti (status selesai): 9 dari 14 (64,3%).
- Kategori pengaduan terbanyak: Laporan (7 kasus), Permintaan Informasi (6 kasus), Aspirasi (1 kasus).
- Temuan utama: Sebagian besar pengaduan telah mencapai status selesai, namun 5 aduan masih berstatus diterima dan perlu tindak lanjut.

Rekomendasi singkat: Perlu memperkuat mekanisme tindak lanjut dan memperpendek waktu penanganan melalui SOP respons cepat dan monitoring berkala.

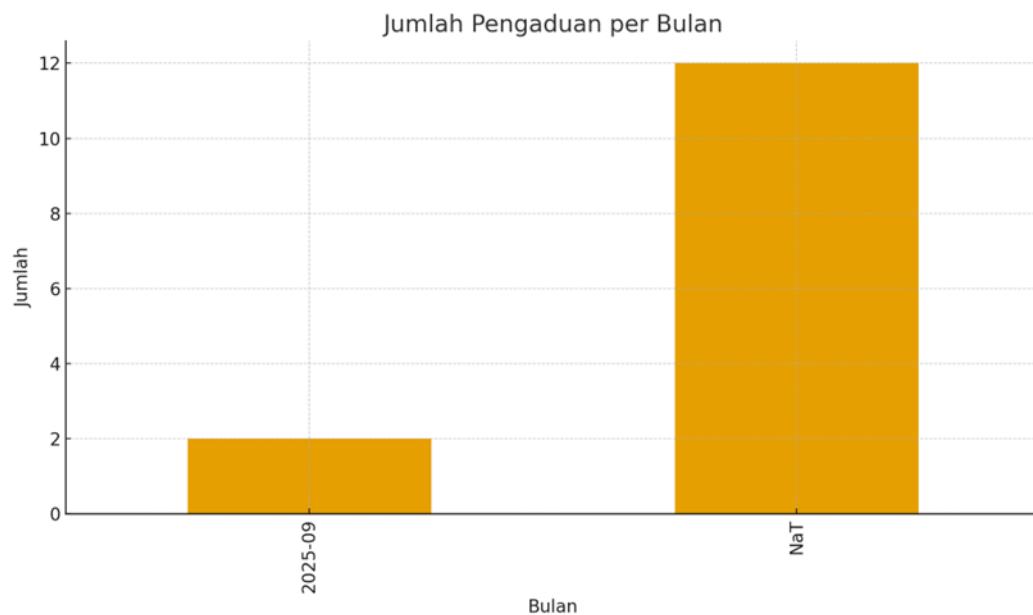
## 2. PROFIL SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

- Kanal pengaduan: Google Form, email, tatap muka (dapat disesuaikan).
- Alur: Penerimaan → Verifikasi → Penugasan Unit → Tindak Lanjut → Penyelesaian.
- Prinsip layanan: Responsif, Akuntabel, Transparan, Non-diskriminatif.

## 3. STATISTIK PENGADUAN TAHUNAN

### 3.1 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bulan

Grafik Jumlah Pengaduan per Bulan:

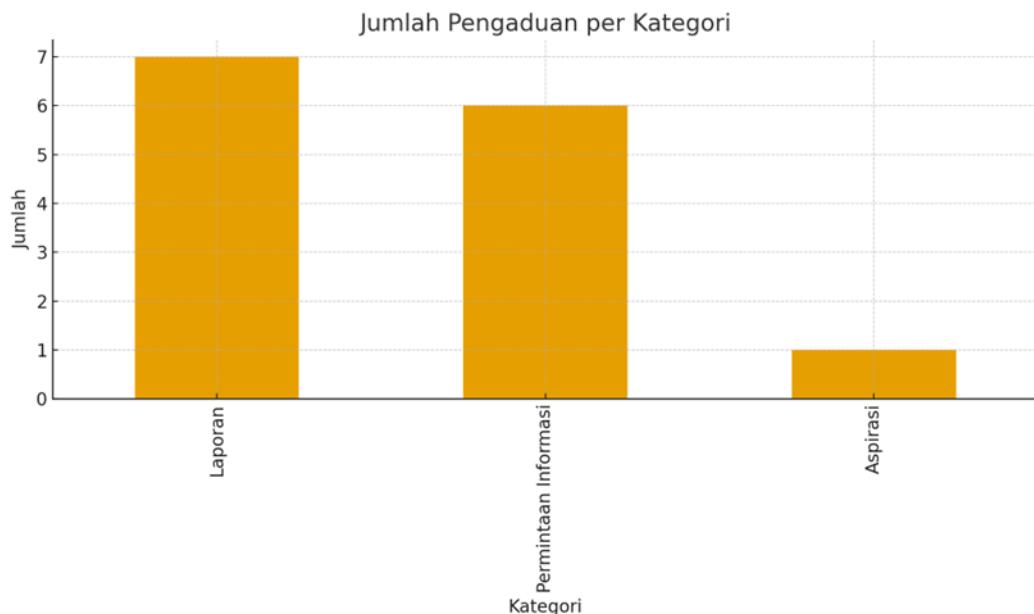


### 3.2 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Kategori

#### Statistik Pengaduan - Tabel

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Kategori:

Kategori	Jumlah
Laporan	7
Permintaan Informasi	6
Aspirasi	1



### 4. ANALISIS TREND DAN POLA PENGADUAN

- Data tanggal terbatas sehingga tren tahunan penuh belum dapat dianalisis.
- Kategori dominan menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi layanan fakultas.

### 5. TINDAK LANJUT DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

#### 5.1 Kecepatan Penanganan

Belum dapat dihitung karena tidak ada kolom tanggal selesai.

### 5.2 Bentuk Penyelesaian

9 aduan telah selesai, 5 aduan masih diterima.

### 5.3 Kendala

- Tidak adanya metadata tindak lanjut.
- Belum tersedia unit terkait dan tanggal penyelesaian.

## **6. EVALUASI EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PENGADUAN**

- Rasio penyelesaian 64,3%.
- Perlu penilaian kepuasan pelapor dan SLA penanganan.

## **7. REKOMENDASI PERBAIKAN SISTEM PENGADUAN**

1. Tambah kolom wajib: Unit Terkait, Tanggal Selesai, Tindak Lanjut, Kepuasan Pelapor.
2. SOP respons cepat.
3. Dashboard monitoring.
4. Pelatihan dokumentasi layanan.

### **Disusun oleh:**

Tim Pengelola Pengaduan Fakultas Hukum UNNES