



DIKTISAINTEK  
BERDAMPAK



FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

# LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN PENGADUAN

---

2025

[www.unnes.ac.id/fh](http://www.unnes.ac.id/fh)

## 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.

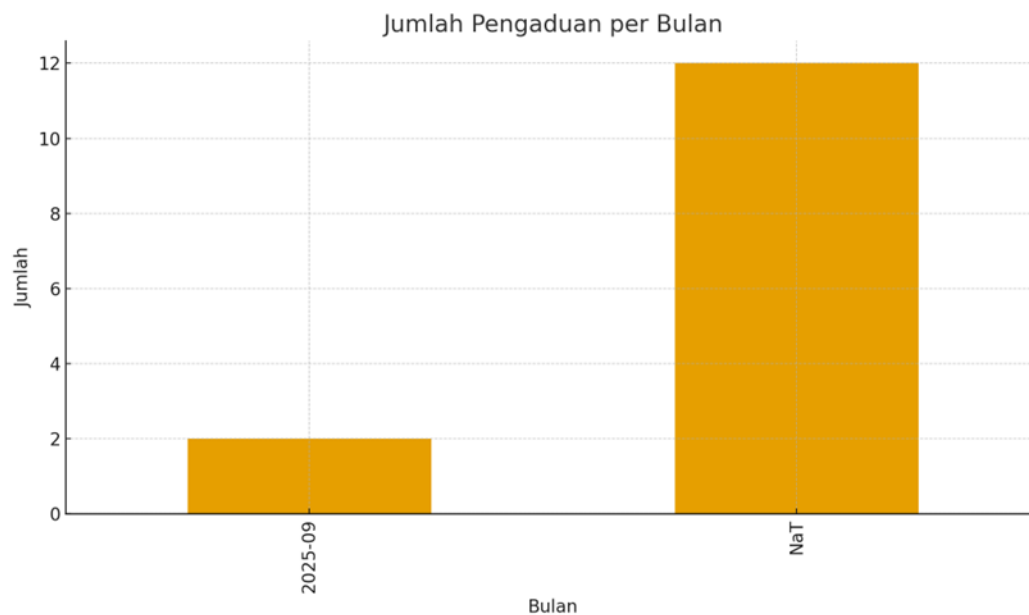
## 2. PROFIL SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

- 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:

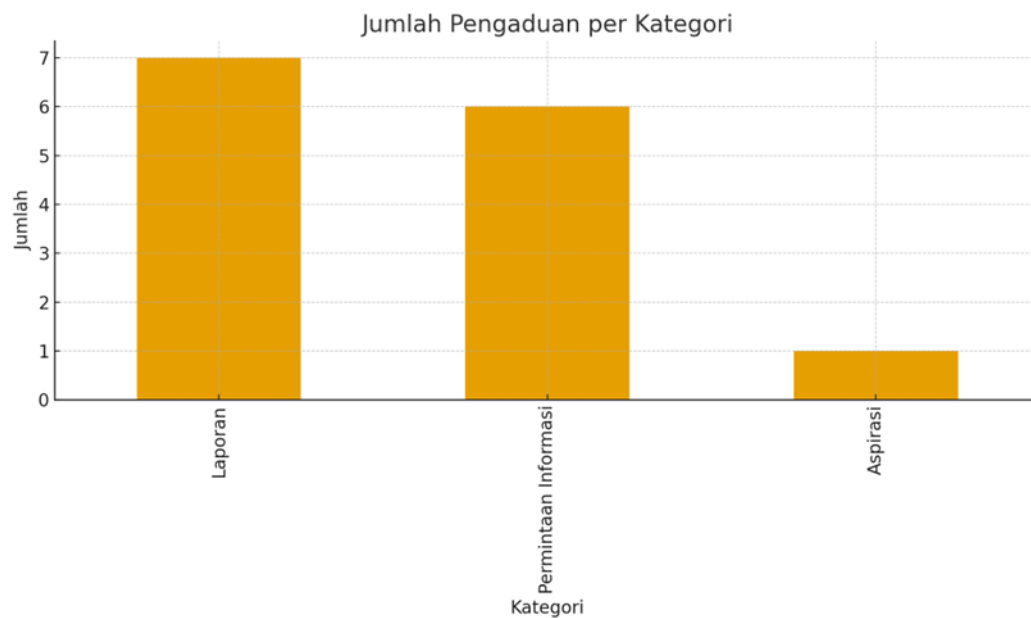


### 3.2 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Kategori

#### Statistik Pengaduan - Tabel

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Kategori:

| Kategori             | Jumlah |
|----------------------|--------|
| Laporan              | 7      |
| Permintaan Informasi | 6      |
| Aspirasi             | 1      |



#### 4. ANALISIS TREN 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