

**LAPORAN**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**oleh**  
**Tim Humas**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
TAHUN 2018**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Universitas Negeri Semarang merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Universitas Negeri Semarang (UNNES). Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan UNNES, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Universitas Negeri Semarang sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik Universitas Negeri Semarang menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

#### **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)

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 Rektor Universitas Negeri Semarang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Rincian Tugas Bagian dan Sub Bagian pada Fakultas, Program Pascasarjana, Lembaga, Biro, UPT di Lingkungan Universitas Negeri Semarang.
6. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik
7. Peraturan Menteri Riset, teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 23 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang.
8. Peraturan Rektor Universitas Negeri Semarang Nomor 46 tahun 2017 tentang Layanan Informasi Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Humas sebagai wadah untuk menampung Penanganan Pengaduan Universitas Negeri Semarang kepada Wakil Rektor Bidang II Universitas Negeri Semarang selaku Ketua PPID Universitas Negeri Semarang. Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk mengetahui seberapa banyak pengaduan masyarakat yang masuk ke Universitas Negeri Semarang baik melalui telephone, email, media sosial, maupun datang langsung ke UNNES dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Humas.

## **BAB II**

### **Penanganan Pengaduan Masyarakat**

#### **2.1 Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan UNNES, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi UNNES, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai UNNES, dan/atau keluhan kepada UNNES atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan UNNES. Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

How: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

#### **1. Pengaduan secara langsung**

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada UNNES atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan UNNES. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

#### **2. Pengaduan secara tidak langsung**

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Short Message Service (SMS);
- b. Surat;
- c. Faximili;
- d. E-mail
- e. Telepon;
- f. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat <http://siap.unnes.ac.id/>;
- g. Kotak Pengaduan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses legalisir ijazah, keringanan UKT, permohonan cetak sertifikat, dan lain-lain;
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

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

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 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Universitas Negeri Semarang sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup rektorat Universitas Negeri Semarang. Universitas Negeri Semarang (UNNES) sebagai salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU), mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna UNNES baik civitas akademika dan masyarakat umum. UNNES telah mengimplementasikan pelayanan

prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna UNNES.

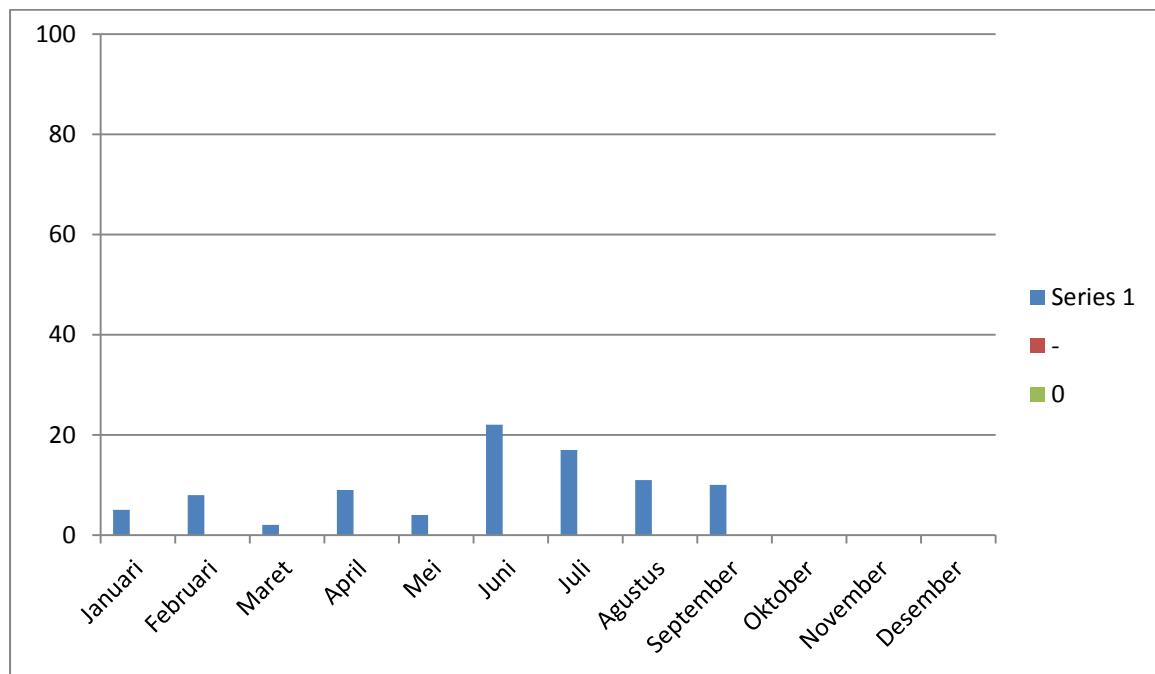
Komitmen ini mengharuskan UNNES selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu (quality assurance) pendidikan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna UNNES. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya visi UNNES sebagai universitas berwawasan konservasi dan bereputasi internasional.

Aplikasi Pengaduan Masyarakat yang ada di Universitas Negeri Semarang adalah aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh UNNES sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai UNNES sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan UNNES sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai UNNES.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. pengaduan yang masuk ke UNNES akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Hal lebih lanjut/lengkap terkait dengan unsur pengaduan dapat dilihat pada laman <http://siap.unnes.ac.id/>.

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Universitas Negeri Semarang. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di UNNES, antara lain melalui desk pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman “<http://siap.unnes.ac.id/>”, laman Lapor serta media sosial. Selama Tahun 2018 sampai dengan bulan September 2018, sebanyak 88 (delapan puluh delapan) pengaduan masyarakat telah masuk melalui email dan telephone. Semua

pengaduan 88 (delapan puluh delapan) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2018 meliputi ; 1. Keluhan tentang legalisir online; 2. Keluhan terkait pendaftaran penerimaan mahasiswa baru; 3. Keluhan terkait Call Center yang tidak diangkat; 4. Keluhan terkait sertifikat PPG; 5. Keluhan ijazah yang tidak terdaftar dalam forlap ristekdikti; 6. Keluhan terkait sarana dan prasarana; 7. Keluhan lainnya. UNNES telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan sistem kinerja unit, antara lain dengan telah diterapkannya pelayanan legalisir online yang sudah diterapkan sejak tahun 2016 dengan memberikan penyuluhan terhadap unit kerja terkait. Permasalahan saat pendaftaran mahasiswa baru sudah langsung teratasi pada saat terjadi problem pada sistemnya. Untuk pengaduan terkait sertifikat PPG dan no ijazah yang tidak terdaftar sudah kami teruskan dan kami bantu untuk menjawab karena ini bukan saja permasalahan yang terjadi di UNNES saja tetapi hampir semua di PTN. Sarana dan prasarana yang ada di UNNES terus ada perbaikan setiap harinya. Dengan telah diimplementasikannya Layanan Informasi Aspirasi dan Pengaduan Universitas Negeri Semarang secara on line tersebut, mempermudahkan masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi, maupun permohonan informasi dari mana saja. Namun demikian, UNNES masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung/tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan yang ada di UNNES. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di UNNES sampai dengan Bulan September 2018 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

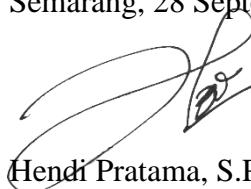


### **BAB III**

### **PENUTUPAN**

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Universitas Negeri Semarang.

Semarang, 28 September 2018



Hendi Pratama, S.Pd.,M.A

NIP 198505282010121006