LAPORAN

Pengaduan dan Aspirasi Pelayanan Publik

SP4N LAPOR!

UNIVERSITAS MULAWARMAN

2025

LAPORAN

PENGADUAN DAN ASPIRASI PELAYANAN PUBLIK

UNIVERSITAS MULAWARMAN MELALUI SP4N LAPOR

(lapor.go.id)

OLEH TIM HUMAS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

TAHUN 2025

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada 30 April 2008, semangat keterbukaan informasi publik di Negara Republik Indonesia mulai berkembang dengan pesat. Adanya keterbukaan informasi publik akan membawa pada penyelenggaraan negara yang baik karena dengan adanya keterbukaan informasi publik dapat dijadikan sarana bagi masyarakat untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap penyelengaraan negara.

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Universitas Mulawarman (UNMUL) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi UNMUL.

Maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan UNMUL, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

UNMUL sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik UNMUL menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Semakin terbuka penyelenggaraan negara maka makin dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Saat ini era Keterbukaan Informasi tidak dapat terhindarkan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan sehingga akan memberikan dampak positif bagi institusi dan meningkatkan reputasi dari Universitas Mulawarman.

Informasi menjadi energi yang mampu mengakselerasi proses pencerdasan bangsa dan menorehkan berbagai perubahan yang tidak terbayangkan sebelumnya sehingga negara harus hadir dengan semangat keterbukaan dan akuntabilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat maupun civitas akademika Universitas Mualwarman.

Oleh sebab itu, Narahubung http://lapor.go.id UNMUL terus berusaha meningkatkan keterbukaan informasi publik serta memfasilitasi penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat pada lingkungan Universitas Mulawarman.

Sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dan akuntabilitas terbitlah Surat Keputusan Rektor UNMUL (SK) Nomor 830 tahun 2019 tentang Narahubung Lapor di UNMUL dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Universitas Mulawarman (UNMUL) sebagai Universitas terbesar dan tertua di Kalimantan Timur terus berusaha meningkatkan kualitas baik dari sisi Akademik maupun pelayanan kepada Masyarakat. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan

publik yang dilakukan oleh UNMUL merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

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
3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. 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
6. Permenristekdikti RI Nomor 9 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNMUL
7. Permenristekdikti RI Nomor 9 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNMUL Bab II, Pasal 47 dibentuknya Sub Bagian Humas
8. Surat Keputusan Rektor Nomor 830/UN17/HK.02.03/2024 Tentang Narahubung Lapor di UNMUL
9. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Permohonan Informasi Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Humas kepada Wakil Rektor Bidang Perencanaan Kerjasama dan Sistem Informasi / WR IV selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama UNMUL. Adapun tujuan penyusunan Laporan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh PPID UNMUL.

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 UNMUL, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi UNMUL, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai UNMUL, dan/atau keluhan kepada UNMUL atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan UNMUL.

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 UNMUL atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan UNMUL. 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. Surat, b. Telepon, c. E-mail, d. Website, e. Media Sosial/Aplikasi, f. UNMUL *Mobile*, g. lapor.go.id.

Penanganan aduan dan/atau aspirasi yang diajukan oleh pengguna melalui SP4NLAPOR! akan mengikuti proses bisnis yang ada sebagaimana tercantum dalam Standar Layanan SP4N-LAPOR!. Penanganan aduan dan/atau aspirasi menjadi kewenangan dan tergantung dari keterhubungan dan kapabilitas masing-masing instansi penanggung jawab.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;

1) 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.

2) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.

3) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.

4) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.

5) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interprestasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.

6) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.

7) 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 dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berprilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut: 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat; 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat; 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Universitas Mulawarman meliputi :

1. Pengaduan disampaikan melalui Sistem berbasis Website tingkat UNMUL: http://ppid.unmul.ac.id/permohonan-informasi/

2. Sistem berbasis tingkat nasional: https://www.lapor.go.id/

3. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* melalui Sub Bagian Humas UNMUL dengan alamat di Ruang Sub Bagian Humas UNMUL Lantai 3 Rektorat Kampus Gunung Kelua UNMUL, Jalan Kuaro.

4. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: humas@unmul.ac.id.

2.5 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 (KIP), Universitas Mulawarman 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 Mulawarman. Universitas Mulawarman (UNMUL) sebagai salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU), mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna UNMUL baik civitas akademika dan masyarakat umum. UNMUL telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna UNMUL.

Komitmen ini mengharuskan UNMUL selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu pendidikan. 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 UNMUL sebagai Universitas berstandar internasional yang mampu berperan dalam pembangunan bangsa melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang bertumpu pada Sumber Daya Alam (SDA) khususnya Hutan Tropis Lembab (*Tropical Rain Forest*) dan Lingkungannya.

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Universitas Mulawarman. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di UNMUL, antara lain melalui *desk* pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman http://ppid.unmul.ac.id, laman http://lapor.go.id serta berbagai media sosial UNMUL.

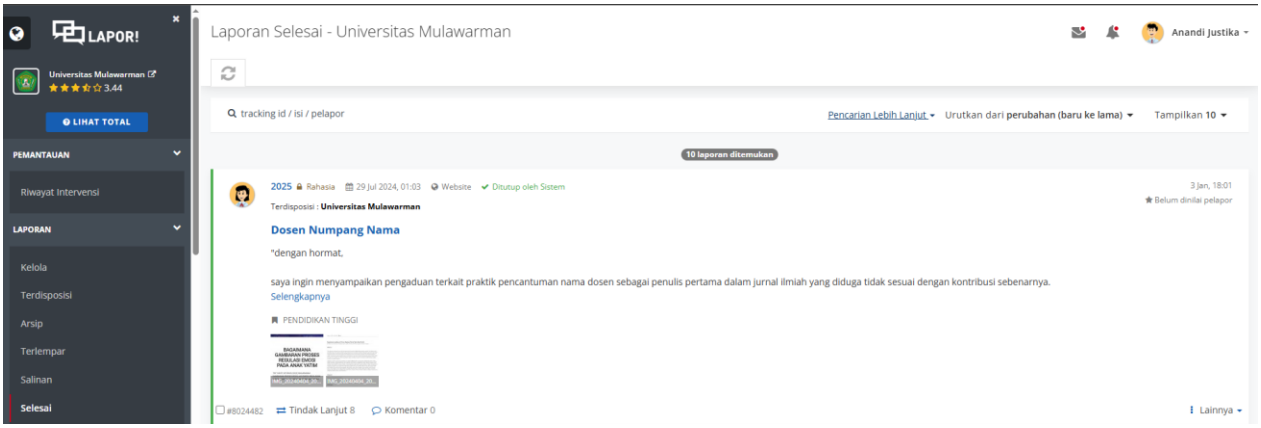
Selama Tahun 2025, sebanyak 7 (tujuh) pengaduan masyarakat telah masuk ke UNMUL melalui http://lapor.go.id yang dikelola oleh Unit Kerja Sub Bagian Humas sebagai Narahubung LAPOR!. Semua pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2025 meliputi;

1. Nuptk Belum Bisa Diproses Karena Gelar S1Div Tidak Tersedia Di Sistem
2. Universitas Mulawarman Wajib Mengadakan Kuliah S2 Sabtu Minggu
3. Penggunaan Aset Negara
4. Pembayaran Uang Makan Selalu Terlambat
5. Pembayaran Remunerasi
6. Informasi dan Prosedur Usulan Satyalencana Karya Tahun 2025 di Universitas Mulawarman

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.

Universitas Mulawarman secara konsisten melanjutkan upaya perbaikan layanan publik dengan memperkuat sistem kerja unit-unitnya. Pada tahun 2023, pengembangan Unit Layanan Terpadu tetap menjadi prioritas, dengan peningkatan koordinasi antarlembaga di lingkungan kampus untuk memperkuat layanan kepada sivitas akademika.



Dashboard **Laporan yang Selesai ditindaklanjuti**

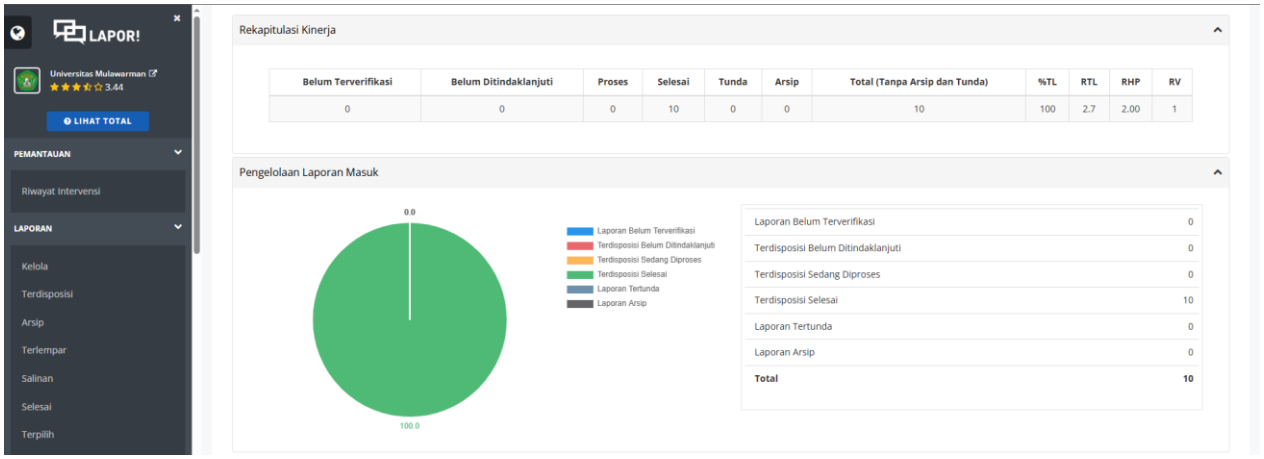


Diagram Pengelolaan Laporan Masuk

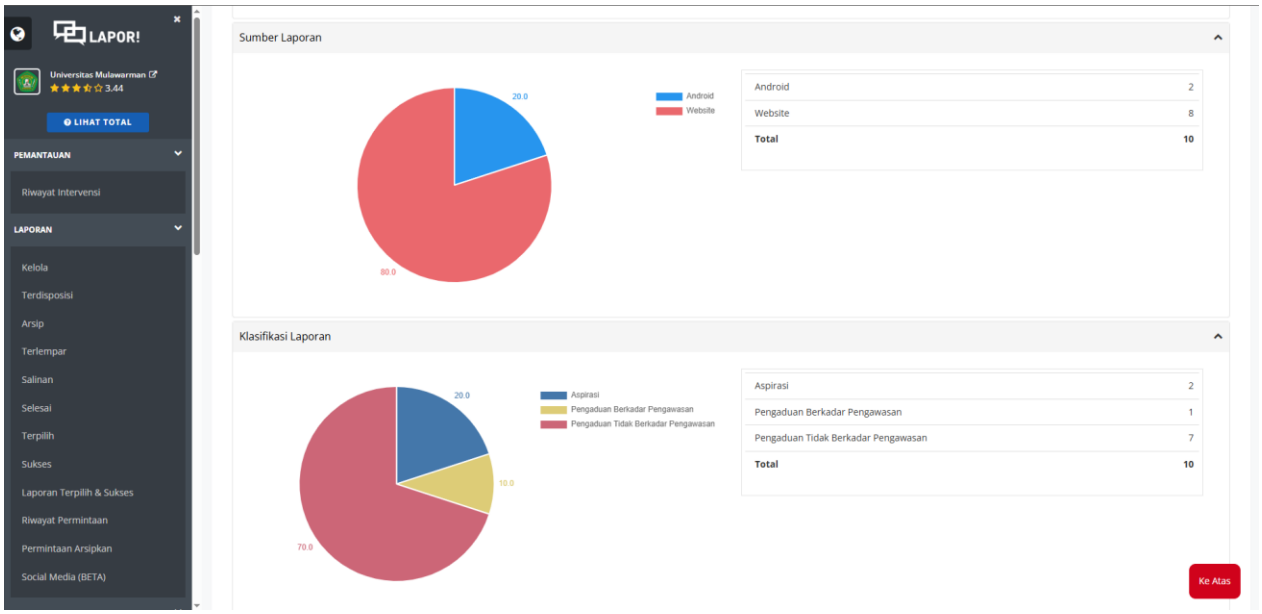


Diagram Sumber Laporan dan Klasifikasi Laporan

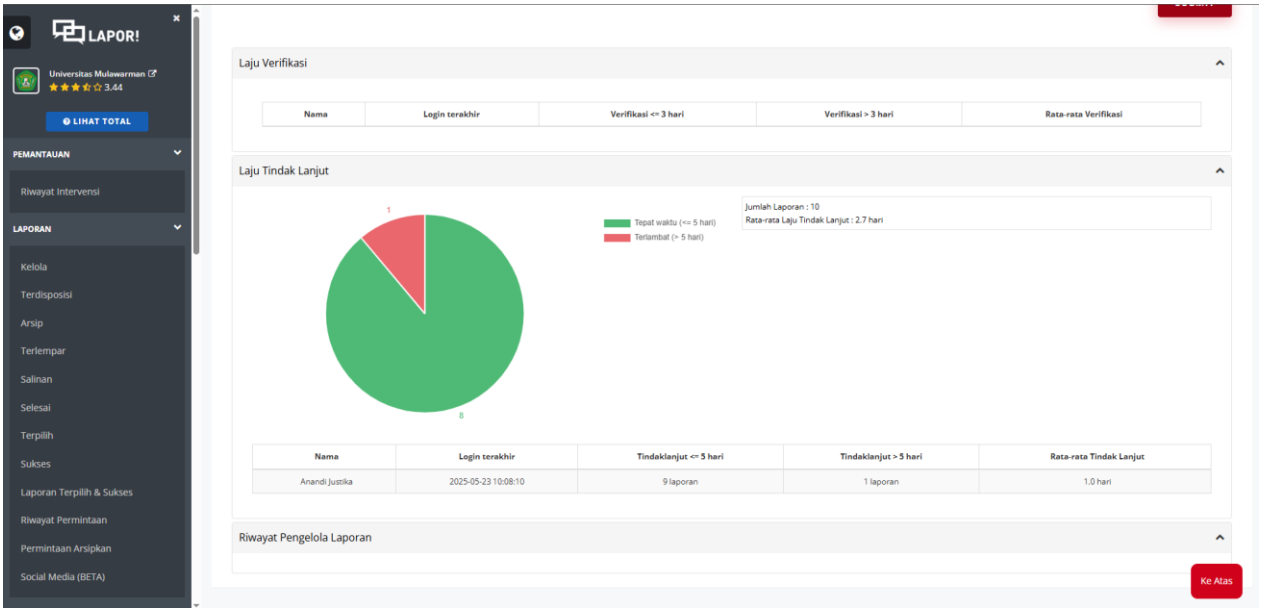


Diagram Laju Verifikasi dan Laju Tindak Lanjut

Status Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui lapor.go.id

Tahun 2025

NO	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	6	100%
2	Proses	0	0%
	Jumlah		

No	Judul Laporan	Lampiran/Laman
1	Nuptk Belum Bisa Diproses Karena Gelar S1Div Tidak Tersedia Di Sistem	Laporan Masuk Melalui Aplikasi LAPOR!
2	Universitas Mulawarman Wajib Mengadakan Kuliah S2 Sabtu Minggu	Laporan Masuk Melalui Aplikasi LAPOR!
3	Penggunaan Aset Negara	Laporan Masuk Melalui Aplikasi LAPOR!
4	Pembayaran Uang Makan Selalu Terlambat	Laporan Masuk Melalui Aplikasi LAPOR!
5	Pembayaran Remunerasi	Laporan Masuk Melalui Aplikasi LAPOR!
6	Informasi dan Prosedur Usulan Satyalencana Karya Tahun 2025 di Universitas Mulawarman	Laporan Masuk Melalui Aplikasi LAPOR!

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2025, antara lain:

- Masih banyaknya kotak pengaduan yang dikelola oleh masing-masing Unit Kerja dan hasil penanganan pengaduannya belum dilaporkan;
- Kurangnya kesadaran akan pentingnya respon atau tindaklanjut dari setiap laporan yang masuk dan telah disampaikan ke masing-masing Unit Kerja;
- Terdapat pengaduan yang masih salah tempat penanganannya

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

- Melakukan integrasi data dari masing-masing unit Pengaduan Masyarakat per Jenis Pelanggaran Pelanggaran disiplin penyalahgunaan wewenang standar layanan Informasi/saran lainnya
- Melakukan koordinasi terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing unit;
- Melakukan *Benchmarking* terkait penanganan pengaduan masyarakat ke Instansi lain di bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

PENUTUP

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 Sub Bagian Humas UNMUL yang akan datang.

Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat di Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur.