



LAPORAN

PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

PERIODE 2023 - 2025



SATUAN PENGAWASAN INTERNAL

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
SATUAN PENGAWASAN INTERNAL
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
PERIODE 2023 – 2025

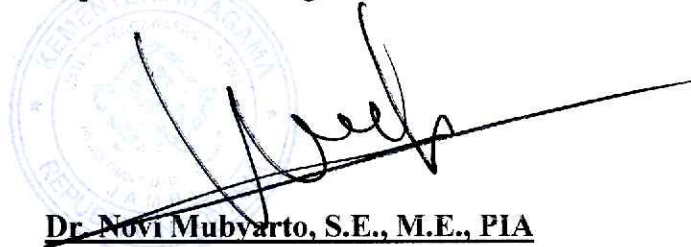
Penyusun

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. Sekretaris Satuan Pengawasan Internal | : Ahmad Syahrizal, ME., CIAPS., CPIA |
| 2. Auditor | : Sayekti Dyah Iswari, S.Kom |

Disahkan,

Jambi, 19 Agustus 2026

Kepala Satuan Pengawasan Internal

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over a faint circular official stamp of the UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Dr. Novi Mubvarto, S.E., M.E., PIA

NIP. 197903092003121001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan nikmat kepada kita selaku hambanya dan telah mengutus Rasul-Nya dengan petunjuk dan agama yang benar. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, hamba dan utusan-Nya yang diutus ke dunia sebagai rahmatan lil ‘alamin.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi Satuan Pengawasan Internal dalam mengelola pengaduan masyarakat, baik yang berasal dari dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, maupun masyarakat umum, sebagai bagian dari fungsi pengawasan dan peningkatan mutu tata kelola di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses pengumpulan, pengelolaan, dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rujukan dalam upaya perbaikan tata kelola serta peningkatan kualitas penanganan pengaduan pada masa yang akan datang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

DAFTAR ISI

Hal.

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Dasar Hukum	1
1.4 Sasaran	2
1.5 Periode Pelaporan	2
1.6 Ruang Lingkup dan Kanal Pengaduan.....	2
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	3
2.1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan per Tahun	3
2.2 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Ranah/Kategori.....	4
2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan	5
2.4 Rekapitulasi Status Penyelesaian Pengaduan.....	5
2.5 Pembahasan Umum.....	6
BAB III REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	8
3.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Berdasarkan Ranah Pengaduan	8
3.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB IV PENUTUP	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Saran	10

DAFTAR TABEL

	<i>Hal.</i>
Tabel 2.1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tahun 2023–2025	3
Tabel 2.2 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Ranah/Kategori	4
Tabel 2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan.....	5
Tabel 2.4 Rekapitulasi Status Penyelesaian Pengaduan	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satuan Pengawasan Internal (SPI) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi memiliki fungsi antara lain melakukan penanganan atas pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi penting bagi pimpinan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan tata kelola, akuntabilitas, serta kualitas layanan.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban dan transparansi pelaksanaan fungsi pengawasan, SPI menyusun Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2023–2025 yang memuat rekapitulasi jumlah pengaduan yang diterima, ranah/kategori pengaduan, serta status penyelesaiannya, tanpa menguraikan detail substansi maupun identitas pihak yang terlibat dalam masing-masing pengaduan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat oleh SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode 2023 sampai dengan 2025, dengan tujuan sebagai berikut:

- Mengetahui jumlah dan tren pengaduan masyarakat yang diterima SPI dari tahun ke tahun.
- Mengetahui distribusi pengaduan berdasarkan ranah/kategori permasalahan.
- Mengetahui status penyelesaian pengaduan yang telah ditangani.
- Menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka perbaikan tata kelola dan peningkatan mutu layanan.

1.3 Dasar Hukum

Penyusunan laporan ini mengacu pada peraturan perundang-undangan dan ketentuan internal yang berlaku, antara lain:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan pada Satuan Pengawasan Internal UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

1.4 Sasaran

Sasaran laporan ini adalah seluruh pengaduan yang disampaikan oleh dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, maupun masyarakat umum kepada SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode tahun 2023 sampai dengan tahun 2025.

1.5 Periode Pelaporan

Data yang disajikan dalam laporan ini mencakup pengaduan yang diterima dan/atau ditangani oleh SPI selama periode Januari 2023 sampai dengan Desember 2025.

1.6 Ruang Lingkup dan Kanal Pengaduan

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui berbagai kanal yang disediakan oleh SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, antara lain :

- Link pengaduan internal SPI (<http://sutha.link/p5qpfu>)
- Link SP4N Lapor! (<https://www.lapor.go.id/>)
- Link Simdumas Kemenag (<https://simdumas.kemenag.go.id/>)
- Link pengaduan gratifikasi internal SPI (<http://sutha.link/0WbZc1>)

Laporan ini menyajikan data secara agregat berupa jumlah dan kategori pengaduan, tanpa menampilkan detail substansi, kronologi, maupun identitas pihak-pihak yang terlibat dalam masing-masing pengaduan, sesuai dengan prinsip kerahasiaan dan perlindungan pelapor.

pengaduan perlu diikuti dengan penguatan kapasitas pengelolaan pengaduan agar kualitas, kecepatan, ketepatan, dan konsistensi tindak lanjut tetap terjaga seiring bertambahnya jumlah laporan.

2.2 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Ranah/Kategori

Pengaduan yang diterima SPI dikelompokkan ke dalam beberapa ranah/kategori sebagai berikut.

Tabel 2.2 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Ranah/Kategori

No	Ranah/Kategori Pengaduan	2023	2024	2025	Total
1	Korupsi	1	-	-	1
2	Pungutan Liar	-	1	3	4
3	Kepegawaian	1	4	4	9
4	Pelayanan	-	1	1	2
5	Penipuan	-	-	1	1
6	Lainnya	-	-	-	0
Total Keseluruhan		2	6	9	17

Berdasarkan Tabel 2.2, pengaduan yang diterima selama periode 2023–2025 terdiri atas beberapa ranah atau kategori, yaitu korupsi, pungutan liar, kepegawaian, pelayanan, penipuan, dan kategori lainnya. Dari keseluruhan kategori tersebut, pengaduan yang berkaitan dengan kepegawaian merupakan kategori yang paling dominan, yaitu sebanyak 9 pengaduan atau lebih dari setengah jumlah keseluruhan pengaduan. Kategori kepegawaian tercatat sebanyak 1 pengaduan pada tahun 2023, meningkat menjadi 4 pengaduan pada tahun 2024, dan tetap sebanyak 4 pengaduan pada tahun 2025. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kepegawaian menjadi salah satu bidang yang paling banyak memperoleh perhatian melalui mekanisme pengaduan SPI selama periode pengamatan. Kategori berikutnya adalah pungutan liar dengan total 4 pengaduan, yang seluruhnya tercatat pada tahun 2024 dan 2025. Selanjutnya, kategori pelayanan berjumlah 2 pengaduan, sedangkan kategori korupsi dan penipuan masing-masing berjumlah 1 pengaduan. Tidak terdapat pengaduan yang masuk dalam kategori lainnya selama periode tersebut.

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan aspek dugaan pelanggaran atau penyimpangan, tetapi juga mencakup aspek

administrasi dan tata kelola kepegawaian serta pelayanan. Oleh karena itu, data pengaduan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi SPI dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian lebih lanjut, khususnya pada aspek kepegawaian dan pelayanan organisasi.

2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Jenis Kanal Pengaduan

Pengaduan yang diterima SPI dikelompokkan ke dalam beberapa jenis kanal pengaduan sebagai berikut.

Tabel 2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan

TAHUN	SIMDUMAS KEMENAG	SP4N LAPOR!	INTERNAL SPI
2023	1	1	-
2024	-	4	2
2025	1	2	6
Total	2	7	8

Berdasarkan Tabel 2.3, kanal Internal SPI merupakan kanal yang paling banyak digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, yaitu sebanyak 8 pengaduan (47,1%), dengan peningkatan yang cukup tajam pada tahun 2025 (6 pengaduan) dibandingkan tahun 2024 (2 pengaduan). Kanal SP4N-LAPOR! berada di posisi kedua dengan 7 pengaduan (41,2%), yang secara konsisten digunakan sepanjang tahun 2023–2025. Sementara itu, kanal SIMDUMAS Kemenag tercatat paling sedikit digunakan, yaitu 2 pengaduan (11,8%). Tren ini menunjukkan bahwa kanal pengaduan internal SPI semakin banyak dipercaya dan dimanfaatkan oleh masyarakat, seiring dengan meningkatnya jumlah pengaduan secara keseluruhan pada tahun 2025.

2.4 Rekapitulasi Status Penyelesaian Pengaduan

Status penyelesaian atas seluruh pengaduan yang diterima selama periode 2023–2025 disajikan secara agregat pada Tabel 2.4 berikut, tanpa menguraikan detail substansi maupun proses penanganan masing-masing pengaduan.

Tabel 2.4 Rekapitulasi Status Penyelesaian Pengaduan

Status Penyelesaian	Jumlah	Persentase (%)
Selesai Ditindaklanjuti	17	100%
Dalam Proses Penanganan	-	0%
Belum Ditindaklanjuti	-	0%

Berdasarkan Tabel 2.4, seluruh pengaduan yang diterima SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode 2023–2025 telah selesai ditindaklanjuti. Dari total 17 pengaduan, sebanyak 17 pengaduan atau 100% tercatat dalam status selesai ditindaklanjuti. Tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses penanganan maupun yang belum ditindaklanjuti. Capaian tingkat penyelesaian sebesar 100% menunjukkan adanya konsistensi dalam pelaksanaan tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk. Hal ini menjadi salah satu indikator positif dalam pengelolaan pengaduan karena seluruh laporan yang tercatat telah memperoleh tindak lanjut sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

2.5 Pembahasan Umum

Secara keseluruhan, data pada Tabel 2.1 sampai dengan Tabel 2.4 menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan oleh SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode 2023–2025 mengalami perkembangan, baik dari sisi jumlah pengaduan maupun pemanfaatan kanal pengaduan. Jumlah pengaduan meningkat dari 2 pengaduan pada tahun 2023 menjadi 9 pengaduan pada tahun 2025. Pada saat yang sama, seluruh pengaduan yang tercatat telah memperoleh tindak lanjut sehingga tingkat penyelesaian mencapai 100%. Dari sisi kategori, pengaduan bidang kepegawaian merupakan kategori yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepegawaian perlu menjadi salah satu perhatian dalam penguatan pengawasan internal. Sementara itu, dari sisi kanal, kanal internal SPI dan SP4N-LAPOR! menjadi sarana yang paling banyak digunakan untuk menyampaikan pengaduan.

Peningkatan jumlah pengaduan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain meningkatnya kesadaran untuk menyampaikan pengaduan, semakin dikenalnya kanal pengaduan, kemudahan akses terhadap sarana pelaporan, serta meningkatnya kepercayaan terhadap mekanisme tindak lanjut pengaduan. Di sisi lain, bertambahnya jumlah laporan juga menuntut peningkatan kapasitas pengelolaan agar setiap pengaduan dapat dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan didokumentasikan secara tertib.

Berdasarkan keseluruhan data tersebut, pengelolaan pengaduan SPI selama periode 2023–2025 dapat dinilai telah berjalan secara responsif dari sisi tindak lanjut. Ke depan, penguatan sistem pengaduan perlu diarahkan tidak hanya pada pencapaian tingkat penyelesaian, tetapi juga pada peningkatan kualitas dokumentasi, integrasi antar-kanal, pemantauan waktu penyelesaian, evaluasi pola pengaduan, serta pemanfaatan data pengaduan sebagai bahan perbaikan tata kelola dan pengendalian internal di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

BAB III

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat pada Satuan Pengawasan Internal UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Periode 2023–2025, diperoleh gambaran jumlah dan distribusi pengaduan berdasarkan ranah/kategori sebagaimana disajikan pada Tabel 2.2. Meskipun sebagian besar pengaduan telah/dapat ditindaklanjuti dengan baik, tetap diperlukan langkah strategis untuk menekan jumlah pengaduan dan meningkatkan mutu tata kelola di masa mendatang.

3.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Berdasarkan Ranah Pengaduan

1. Ranah Korupsi

Perlu dilakukan penguatan pengawasan internal, pencegahan, serta sosialisasi mengenai integritas dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Penguatan mekanisme pengendalian dan pelaporan juga diperlukan untuk meminimalkan potensi terjadinya penyimpangan serta memastikan setiap indikasi pengaduan dapat ditangani secara tepat sesuai dengan ketentuan.

2. Ranah Pungutan Liar

Diperlukan penguatan transparansi dalam pemberian layanan dan pelaksanaan kegiatan yang berpotensi menimbulkan pungutan. Informasi mengenai biaya atau ketentuan layanan perlu disampaikan secara jelas kepada pengguna layanan, disertai pengawasan dan pemantauan secara berkala untuk mencegah terjadinya pungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

3. Ranah Kepegawaian

Mengingat ranah kepegawaian merupakan kategori pengaduan yang paling dominan selama periode 2023–2025, diperlukan peningkatan kepatuhan terhadap ketentuan kepegawaian, penguatan komunikasi dan pembinaan pegawai, serta peningkatan pemahaman terhadap hak dan kewajiban pegawai. Evaluasi secara berkala juga diperlukan untuk mengidentifikasi potensi permasalahan kepegawaian sejak dini dan mencegah berulangnya pengaduan dengan permasalahan yang serupa.

4. Ranah Pelayanan

Diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui kejelasan prosedur, kepastian waktu penyelesaian, keterbukaan informasi, serta peningkatan responsivitas petugas dalam

memberikan layanan. Evaluasi terhadap standar pelayanan dan mekanisme penanganan keluhan perlu dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

5. Ranah Penipuan

Perlu dilakukan peningkatan kewaspadaan dan sosialisasi kepada sivitas akademika maupun masyarakat mengenai potensi penipuan yang mengatasnamakan institusi atau pihak tertentu. Selain itu, diperlukan penguatan mekanisme verifikasi informasi serta koordinasi antarunit agar setiap pengaduan yang berkaitan dengan dugaan penipuan dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

- Melakukan koordinasi dan komunikasi intensif dengan pimpinan unit kerja terkait atas pengaduan yang kompleks.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas kanal pengaduan yang tersedia.
- Menyusun dan memutakhirkan basis data pengaduan secara tertib dan berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan analisis pengelolaan pengaduan masyarakat oleh SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode 2023–2025, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik dan seluruh pengaduan yang diterima telah memperoleh tindak lanjut. Selama periode 2023–2025, jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 17 pengaduan, dengan rincian 2 pengaduan pada tahun 2023, 6 pengaduan pada tahun 2024, dan 9 pengaduan pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengaduan dari tahun ke tahun yang dapat menjadi indikator meningkatnya pemanfaatan kanal pengaduan oleh masyarakat maupun pihak internal. Berdasarkan ranah pengaduan, kategori kepegawaian merupakan kategori yang paling dominan, yaitu sebanyak 9 pengaduan, disusul pungutan liar sebanyak 4 pengaduan, pelayanan sebanyak 2 pengaduan, serta korupsi dan penipuan masing-masing sebanyak 1 pengaduan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kepegawaian perlu memperoleh perhatian dalam upaya pencegahan dan perbaikan tata kelola. Dari sisi kanal pengaduan, pengaduan disampaikan melalui SIMDUMAS Kementerian Agama, SP4N-LAPOR!, dan kanal internal SPI. Kanal internal SPI menerima jumlah pengaduan terbanyak, yaitu 8 pengaduan, diikuti SP4N-LAPOR! sebanyak 7 pengaduan dan SIMDUMAS Kementerian Agama sebanyak 2 pengaduan. Dari aspek penyelesaian, seluruh 17 pengaduan atau 100% telah selesai ditindaklanjuti, sehingga tidak terdapat pengaduan yang tercatat masih dalam proses maupun belum ditindaklanjuti. Capaian tersebut menunjukkan adanya komitmen SPI dalam memastikan setiap pengaduan yang diterima mendapatkan perhatian dan tindak lanjut.

4.2 Saran

SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi disarankan untuk terus meningkatkan tata kelola pengelolaan pengaduan masyarakat, mempercepat penyelesaian pengaduan, serta menjaga transparansi dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip perlindungan pelapor dan kerahasiaan substansi pengaduan.