



LAPORAN

PENGADUAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN UIN SULTHAN THAHA
SAIFUDDIN JAMBI

TAHUN 2026 (JANUARI - AGUSTUS)



SATUAN PENGAWASAN INTERNAL

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
SATUAN PENGAWASAN INTERNAL
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
PERIODE JANUARI – AGUSTUS 2026

Penyusun

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

Disahkan,

Jambi, 16 September 2026

Kepala Satuan Pengawasan Internal



Dr. Netti 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, untuk periode Januari sampai dengan Agustus 2026, 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

LEMBAR PENGESAHANii

KATA PENGANTARiii

DAFTAR ISIiv

DAFTAR TABELv

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 PEMBAHASAN3

 2.1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Periode Berjalan 3

 2.2 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Ranah/Kategori 3

 2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan..... 4

 2.4 Rekapitulasi Status Penyelesaian Pengaduan 4

 2.5 Pembahasan Umum 5

BAB III REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT 6

 3.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Berdasarkan Ranah Pengaduan 6

 3.2 Rencana Tindak Lanjut..... 7

BAB IV PENUTUP..... 8

 4.1 Kesimpulan 8

 4.2 Saran 8

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Periode Januari–Agustus 2026 3

Tabel 2.2 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Ranah/Kategori 3

Tabel 2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan..... 4

Tabel 2.4 Rekapitulasi Status Penyelesaian Pengaduan 4

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 Januari–Agustus 2026 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 Januari sampai dengan Agustus 2026, dengan tujuan sebagai berikut:

- Mengetahui jumlah pengaduan masyarakat yang diterima SPI selama periode berjalan.
- 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 Januari sampai dengan Agustus tahun 2026.

1.5 Periode Pelaporan

Data yang disajikan dalam laporan ini mencakup pengaduan yang diterima dan/atau ditangani oleh SPI selama periode Januari 2026 sampai dengan Agustus 2026.

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.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Periode Januari–Agustus 2026

Rekapitulasi jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti oleh SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode Januari sampai dengan Agustus 2026 disajikan pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Periode Januari–Agustus 2026

Periode	Jumlah Pengaduan Diterima	Jumlah Selesai Ditindaklanjuti	Persentase (%)
Januari – Agustus 2026	6	6	100%
Total	6	6	100%

Berdasarkan Tabel 2.1, selama periode Januari sampai dengan Agustus 2026 SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menerima 6 (enam) pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal pengaduan yang tersedia. Seluruh pengaduan yang diterima pada periode tersebut telah ditindaklanjuti, sehingga tingkat penyelesaian pengaduan pada periode berjalan mencapai 100%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa SPI memiliki komitmen dalam memberikan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang diterima sejak awal tahun 2026. Konsistensi tindak lanjut ini perlu terus dijaga seiring dengan kemungkinan bertambahnya jumlah pengaduan pada bulan-bulan berikutnya.

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	Jumlah
1	Korupsi	-
2	Pungutan Liar	-
3	Kepegawaian	3
4	Pelayanan	-
5	Penipuan	-
6	Dugaan Tindakan Asusila	3
7	Lainnya	-
Total Keseluruhan		6

Berdasarkan Tabel 2.2, dari 6 pengaduan yang diterima selama periode Januari–Agustus 2026, terdapat dua ranah/kategori pengaduan, yaitu kepegawaian sebanyak 3 pengaduan (50,0%) dan dugaan tindakan asusila sebanyak 3 pengaduan (50,0%). Tidak terdapat pengaduan pada kategori korupsi, pungutan liar, pelayanan, penipuan, maupun kategori lainnya selama periode ini.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain aspek kepegawaian, pengaduan terkait dugaan tindakan asusila juga menjadi perhatian yang setara pada periode berjalan. Mengingat sifatnya yang sensitif, penanganan pengaduan dugaan tindakan asusila memerlukan kehati-hatian, kerahasiaan, dan perlindungan terhadap pelapor maupun pihak yang terlibat, sejalan dengan prinsip yang dianut dalam laporan ini.

2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan

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

Tabel 2.3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan

Kanal Pengaduan	Jumlah	Persentase (%)	Kategori
SIMDUMAS Kemenag	1	16,7%	Kepegawaian
SP4N-LAPOR!	2	33,3%	Kepegawaian
Internal SPI	3	50,0%	Dugaan Tindakan Asusila
Total	6	100%	-

Berdasarkan Tabel 2.3, kanal Internal SPI merupakan kanal yang paling banyak digunakan untuk menyampaikan pengaduan pada periode Januari–Agustus 2026, yaitu sebanyak 3 pengaduan (50,0%), yang seluruhnya berkaitan dengan dugaan tindakan asusila. Kanal SP4N-LAPOR! berada di posisi kedua dengan 2 pengaduan (33,3%), sedangkan kanal SIMDUMAS Kemenag tercatat sebanyak 1 pengaduan (16,7%); pengaduan yang disampaikan melalui kedua kanal tersebut berkaitan dengan ranah/kategori kepegawaian.

2.4 Rekapitulasi Status Penyelesaian Pengaduan

Status penyelesaian atas seluruh pengaduan yang diterima selama periode Januari–Agustus 2026 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	6	100%
Dalam Proses Penanganan	-	0%
Belum Ditindaklanjuti	-	0%

Berdasarkan Tabel 2.4, seluruh pengaduan yang diterima SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode Januari–Agustus 2026 telah selesai ditindaklanjuti. Dari total 6 pengaduan, seluruhnya atau 100% tercatat dalam status selesai ditindaklanjuti, sehingga tidak terdapat pengaduan yang masih dalam proses penanganan maupun yang belum ditindaklanjuti.

2.5 Pembahasan Umum

Secara keseluruhan, data pada Tabel 2.1 sampai dengan Tabel 2.4 menunjukkan bahwa selama periode Januari–Agustus 2026, SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menerima 6 pengaduan masyarakat, terdiri atas 3 pengaduan ranah kepegawaian dan 3 pengaduan dugaan tindakan asusila, yang seluruhnya telah ditindaklanjuti (100%). Dari sisi kanal, pengaduan paling banyak disampaikan melalui kanal Internal SPI, diikuti SP4N-LAPOR!, dan SIMDUMAS Kemenag.

Kesetaraan proporsi antara ranah kepegawaian dan dugaan tindakan asusila menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut perlu menjadi perhatian utama dalam penguatan pengawasan internal pada sisa periode tahun 2026, khususnya pengaduan dugaan tindakan asusila yang memerlukan penanganan secara hati-hati, cepat, dan menjunjung tinggi kerahasiaan serta perlindungan bagi pelapor maupun pihak yang terlibat. Sementara itu, tingkat penyelesaian yang mencapai 100% mencerminkan responsivitas SPI dalam menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk.

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 Januari–Agustus 2026, diperoleh gambaran bahwa pengaduan yang diterima terbagi ke dalam dua ranah/kategori, yaitu kepegawaian dan dugaan tindakan asusila, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.2. Meskipun seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti dengan baik, tetap diperlukan langkah strategis untuk menekan jumlah pengaduan dan meningkatkan mutu tata kelola pada sisa periode tahun 2026.

3.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Berdasarkan Ranah Pengaduan

- **Ranah Kepegawaian**

Mengingat 3 pengaduan yang diterima selama periode Januari–Agustus 2026 berada pada ranah kepegawaian, 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.

- **Ranah Dugaan Tindakan Asusila**

Mengingat 3 pengaduan yang diterima selama periode Januari–Agustus 2026, seluruhnya melalui kanal Internal SPI, berkaitan dengan dugaan tindakan asusila, diperlukan penguatan mekanisme pencegahan dan penanganan kekerasan/tindakan asusila di lingkungan kampus, termasuk sosialisasi kode etik dan aturan disiplin, penguatan peran unit terkait (seperti Satgas PPKS), serta jaminan kerahasiaan dan perlindungan bagi pelapor maupun korban selama proses penanganan berlangsung. Proses investigasi perlu dilakukan secara cepat, independen, dan berpedoman pada ketentuan yang berlaku agar penanganan berjalan adil bagi semua pihak.

- **Ranah Lainnya (Korupsi, Pungutan Liar, Pelayanan, Penipuan)**

Meskipun tidak terdapat pengaduan pada ranah korupsi, pungutan liar, pelayanan, dan penipuan selama periode berjalan, SPI tetap perlu menjaga kesiapsiagaan melalui sosialisasi integritas, transparansi layanan, dan kewaspadaan terhadap potensi penyimpangan, agar kondisi nihil pengaduan pada ranah-ranah tersebut dapat dipertahankan hingga akhir tahun 2026.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

- Melakukan koordinasi dan komunikasi intensif dengan pimpinan unit kerja terkait atas pengaduan kepegawaian yang kompleks.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas kanal pengaduan yang tersedia.
- Menyusun dan memutakhirkan basis data pengaduan secara tertib dan berkelanjutan untuk periode September–Desember 2026.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan analisis pengelolaan pengaduan masyarakat oleh SPI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi selama periode Januari–Agustus 2026, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik dan seluruh pengaduan yang diterima telah memperoleh tindak lanjut.

Selama periode Januari–Agustus 2026, jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 6 pengaduan, dengan rincian 1 pengaduan melalui SIMDUMAS Kemenag, 2 pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, dan 3 pengaduan melalui kanal Internal SPI. Berdasarkan ranah/kategori, pengaduan melalui SIMDUMAS Kemenag dan SP4N-LAPOR! (total 3 pengaduan) berkaitan dengan kepegawaian, sedangkan 3 pengaduan melalui kanal Internal SPI berkaitan dengan dugaan tindakan asusila. Dari aspek penyelesaian, seluruh 6 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, khususnya pada aspek kepegawaian dan pencegahan tindakan asusila di lingkungan kampus, mempercepat penyelesaian pengaduan, serta menjaga transparansi dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip perlindungan pelapor dan kerahasiaan substansi pengaduan, terutama untuk pengaduan yang bersifat sensitif.