

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR!



UNIVERSITAS ANDALAS
TAHUN 2023 - 2026

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Andalas (UNAND) berkomitmen melaksanakan layanan pengaduan masyarakat melalui sistem LAPOR! untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjaga transparansi, serta mendorong partisipasi masyarakat. Pengelolaan pengaduan ini sangat penting agar UNAND dapat menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan berbagai masukan, pertanyaan, atau keluhan dari masyarakat.

Melalui sistem yang terkoordinasi ini, Universitas Andalas dapat mengenali masalah yang ada di lapangan dan terus memperbaiki kualitas pelayanannya. Laporan ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pengelolaan pengaduan tersebut selama periode 1 Januari 2023 hingga 24 September 2026.

B. Dasar Pelaksanaan

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! di Universitas Andalas dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Presiden tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) serta kebijakan internal Universitas Andalas terkait standar pelayanan publik.

C. Maksud dan Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan layanan pengaduan di Universitas Andalas dari tahun 2023 hingga 2026. Secara khusus, tujuan laporan ini adalah:

- Mendokumentasikan semua pengaduan yang masuk melalui sistem LAPOR!.
- Memetakan jumlah dan jenis-jenis keluhan masyarakat.
- Melacak status penyelesaian dari setiap aduan.
- Mengenali kendala yang muncul saat menangani keluhan.
- Menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan perguruan tinggi ke depannya.

II. PENGELOLAAN LAPOR! UNIVERSITAS ANDALAS

A. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Setiap pengaduan yang masuk akan diproses melalui beberapa tahapan yang terukur, yaitu:

1. Penerimaan: Laporan masuk melalui aplikasi atau situs web LAPOR!.
2. Verifikasi: Admin mengecek kejelasan dan isi dari laporan tersebut.

- 3. Disposisi: Laporan diteruskan ke unit kerja atau fakultas yang berwenang menanganinya.
- 4. Tindak Lanjut: Unit terkait menyelesaikan masalah yang dilaporkan.
- 5. Respons: Admin memberikan jawaban atau pembaruan status kepada pelapor melalui sistem.
- 6. Pemantauan: Memastikan laporan benar-benar tuntas dan didokumentasikan.

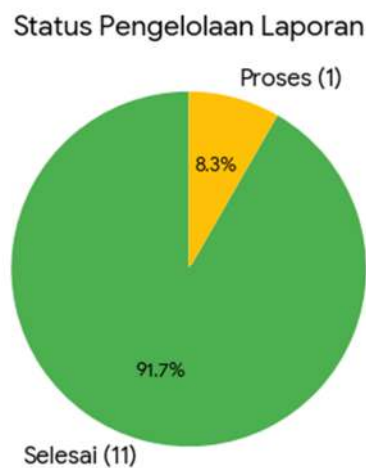
B. Narahubung

Proses pengelolaan ini dikawal oleh seorang narahubung yang ditunjuk khusus untuk mengoordinasikan, memantau, dan memastikan setiap aduan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan Universitas Andalas.

III. REKAPITULASI DAN STATISTIK PENGELOLAAN PENGADUAN

Berdasarkan data operasional dari tahun 2023 hingga 2026, berikut adalah ringkasan kinerja pengelolaan pengaduan di Universitas Andalas dilengkapi dengan interpretasi grafiknya:

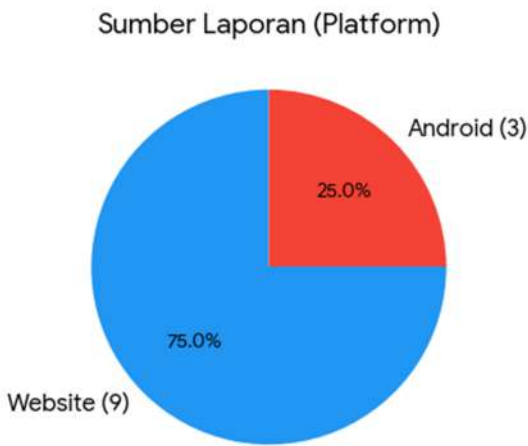
1. Kinerja Penyelesaian Laporan



Rekapitulasi Kinerja										
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	1	11	0	0	12	100	21.7	0	1

Grafik di atas menunjukkan bahwa dari total 12 laporan yang masuk ke Universitas Andalas, hampir seluruhnya telah diselesaikan. Sebanyak 11 laporan (91,7%) telah selesai ditindaklanjuti, sedangkan hanya 1 laporan (8,3%) yang masih berstatus dalam proses penyelesaian. Berdasarkan data sistem, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti (laju tindak lanjut) adalah 21,7 hari.

2. Sumber Laporan



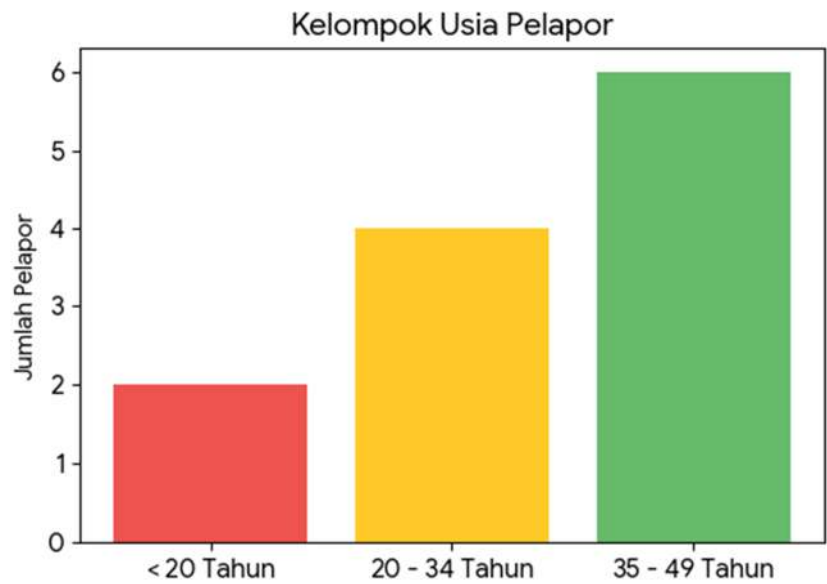
Berdasarkan grafik sumber laporan, sebagian besar pelapor lebih memilih menggunakan perangkat komputer atau browser untuk mengadu. Sebanyak 9 laporan (75%) masuk melalui portal Website LAPOR!, dan sisanya 3 laporan (25%) dikirimkan melalui aplikasi Android.

3. Klasifikasi Laporan



Klasifikasi aduan didominasi oleh kategori "Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan" sebanyak 8 laporan (66,7%). Kategori lainnya adalah "Permintaan Informasi" dengan 2 laporan (16,7%), serta "Aspirasi" dan "Pengaduan Berkadar Pengawasan" yang masing-masing berjumlah 1 laporan (8,3%). Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat menghubungi UNAND untuk melaporkan masalah administratif atau layanan yang tidak bersifat pelanggaran berat.

4. Profil Demografi Pelapor



Grafik kelompok usia menunjukkan bahwa pelapor didominasi oleh masyarakat berusia matang. Terdapat 6 orang pelapor (50%) di rentang usia 35-49 tahun, disusul oleh kelompok usia 20-34 tahun sebanyak 4 orang (33,3%), dan pemuda di bawah usia 20 tahun sebanyak 2 orang (16,7%). Dari sisi gender (berdasarkan data terlampir), 7 pelapor adalah laki-laki dan 5 pelapor adalah perempuan.

IV. TINDAK LANJUT PENGADUAN

Setiap laporan ditangani sesuai dengan kewenangan unit kerja masing-masing, baik di tingkat fakultas, direktorat, biro, maupun lembaga. Langkah-langkah penyelesaiannya mencakup:

- Mengumpulkan data atau bukti pendukung.
- Mengklarifikasi masalah langsung kepada unit yang diadukan.
- Berkoordinasi dengan pejabat yang berwenang untuk mengambil keputusan.
- Menyelesaikan masalah sesuai aturan UNAND yang berlaku.
- Memberikan jawaban yang jelas kepada pelapor.
- Memantau terus menerus hingga laporan berstatus "Selesai".

V. EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

Evaluasi dilakukan untuk menilai kelancaran proses penerimaan hingga penyelesaian aduan selama kurun waktu 2023-2026. Temuan ini akan digunakan pimpinan untuk memperbaiki layanan. Beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan antara lain:

- Kecepatan admin dan unit kerja dalam merespons laporan masuk.
- Ketepatan dalam meneruskan laporan (disposisi) ke unit yang benar-benar berwenang.
- Kerja sama antar-unit agar penyelesaian masalah tidak terhambat.
- Kedisiplinan dalam melengkapi dokumen bukti penyelesaian.
- Pengawasan ketat terhadap laporan-laporan yang statusnya masih menggantung (dalam proses).

VI. PENUTUP

Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui LAPOR! Tahun 2023-2026 ini disusun sebagai bentuk transparansi dan tanggung jawab Universitas Andalas. Kami berharap hasil laporan dan evaluasi ini dapat dimanfaatkan oleh pimpinan untuk terus menyempurnakan layanan Universitas Andalas.

Universitas Andalas selalu berkomitmen untuk mengelola setiap masukan dan keluhan masyarakat secara efektif, cepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Padang, 24 September 2026

Narahubung LAPOR! Universitas Andalas

Ibnu Chalid Bestari, S.T., M.A.P.

NIP. 198208252006041001

Lampiran

REKAPITULASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PORTAL LAPOR! TAHUN 2023 S/D 2026

Judul Laporan	Laporan yang Didisposisi
Nama Instansi	Universitas Andalas
Tanggal Generate	2026-09-24
Periode Masuk	(2023-01-01) - (2026-09-24)
Periode Terdisposisi	(2023-01-01) - (2026-09-24)
Didisposisikan dari	Kementerian
Didisposisikan ke	Universitas Andalas
Kategori	Pengaduan
Lokasi	Kota Padang

No.	Tracking ID	Tanggal Laporan Masuk	Waktu Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Kategori Laporan	Judul Laporan	Tipe Laporan (Anonim/Rahasia)	Sumber Laporan	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Tanggal Terdisposisi	Instansi Terdisposisi	ID Instansi	Status Laporan	Status
1	6309271	27 Jan 2023	15:36:34	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Lainnya terkait Pendidikan Tinggi	Tugas Pengganti Uas, Tapi Kok Ga Ada Di Penilaian Akhir	Rahasia	Android	9 Apr 2023	17 Sep 2023	31 Jan 2023	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
2	7117492	13 Nov 2023	23:16:13	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Lainnya terkait Pendidikan Tinggi	Sistematis Pembelajaran Perkuliahan Fakultas Teknik Sipil Universitas Andalas Padang Yang Tidak Benar	Rahasia	Website	23 Nov 2023	8 Dec 2023	14 Nov 2023	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
3	7730332	2 May 2024	01:57:17	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Kartu Indonesia Pintar/KIP	Tidak Cairnya Dana Bulanan Mahasiswa Profesi Bidikmisi Universitas Andalas	Rahasia	Website	10 Jun 2024	22 Jun 2024	2 May 2024	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
4	7771750	17 May 2024	21:59:29	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Penundungan (Bullying)	Sistematis Buruk Pengerjaan Tugas Kelompok Fk Teksip Unand	Anonim(Rahasia)	Android	9 Jun 2024	15 Oct 2024	22 May 2024	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
5	8128081	29 Aug 2024	21:07:40	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Intoleransi	Pembiasaan Kegiatan Mahasiswa Hingga Dini Hari Fakultas Teknik Sipil Universitas Andalas	Rahasia	Android	15 Oct 2024	12 Nov 2024	6 Sep 2024	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
6	8128096	29 Aug 2024	21:46:24	Aspirasi	Pendidikan Tinggi	Kegiatan Mahasiswa Teknik Sipil Unand Sampai Dinihari Di luar Nilai Kepantasan Moral & Pendidikan Serta Agama Yang Bergenerasi	Rahasia	Website	15 Oct 2024	12 Nov 2024	6 Sep 2024	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7	8192968	19 Sep 2024	03:53:53	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Kebijakan ASN	Pegawai Honorar Fakultas Kedokteran Universitas Andalas	Anonim(Rahasia)	Website	15 Oct 2024	23 Jan 2025	22 Sep 2024	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
8	9183636	16 Jul 2025	00:22:15	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	Permintaan Pengukuran Kelulusan Jakur Mandiri Atas Nama Muhammad Haikal Hidayatullah Karena Melanggar Peraturan Menteri Pendidikan Tahun 2023 Pasal 11		Website	21 Jul 2025	9 Sep 2025	21 Jul 2025	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
9	9269341	13 Aug 2025	01:53:34	Permintaan Informasi	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	pertanyaan informasi perpindahan mahasiswa	Anonim	Website	9 Sep 2026	22 Sep 2026	24 Aug 2026	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
10	9808406	14 Dec 2025	08:17:27	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pendidikan Tinggi	Universitas Andalas Melanggar Aturan Terkait Tmt Jabatan Fungsional Dosen Non Pns Menjadi Pns	Anonim(Rahasia)	Website	20 Jan 2026	3 Feb 2026	15 Dec 2025	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
11	10285123	16 Jun 2026	15:14:57	Permintaan Informasi	Pendidikan	Keterlambatan Pembayaran Ukt Sbnl 2026 - Ibnu Fardhan Muzakki - 261430120093.		Website	20 Aug 2026	3 Sep 2026	19 Jun 2026	Universitas Andalas	13845	Ditutup oleh Sistem	Selesai
12	10538736	19 Aug 2026	08:08:27	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Lainnya terkait Pendidikan Tinggi	Isazah saya 9thn tdk diberikan oleh universitas Andalas padang padahal saya udn menyelesaikan studi.		Website	2 Sep 2026		24 Aug 2026	Universitas Andalas	13845	Ditanggapi oleh Pelapor	Proses