

**LAPORAN KEGIATAN
PENGADUAN PADA SISTEM
PENGADUAN LAYANAN NON AKADEMIK (PELANA) UIN SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA TRIWULAN I TAHUN 2025**



Oleh:

Satuan Pengawasan Internal

**SATUAN PENGAWASAN INTERNAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2025**

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan akademik serta administrasi, UIN Sunan Kalijaga menyediakan sistem Pelana sebagai platform pengaduan bagi sivitas akademika. Sistem ini memungkinkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan untuk menyampaikan berbagai aduan terkait fasilitas, layanan akademik, administrasi, serta aspek lainnya yang berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan di lingkungan kampus dari sisi non akademik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari mekanisme pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan yang telah diterima melalui sistem Pelana. Dengan adanya laporan ini, diharapkan pihak terkait dapat menindaklanjuti setiap aduan secara tepat dan memberikan solusi yang konstruktif guna menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik.

Pendekatan dalam penyusunan laporan ini berlandaskan prinsip kejelasan, objektivitas, dan keterbukaan informasi, sehingga seluruh pihak dapat memahami permasalahan yang dilaporkan serta langkah-langkah penyelesaiannya. Dengan demikian, sistem pengaduan ini dapat berfungsi secara efektif dalam mendukung tata kelola yang transparan dan responsif di UIN Sunan Kalijaga.

2. Maksud dan Tujuan

a) Maksud

Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan pemantauan terhadap pengaduan yang disampaikan melalui sistem Pelana. Dengan adanya laporan ini, diharapkan setiap permasalahan yang muncul dapat teridentifikasi dengan jelas serta mendapatkan tindak lanjut yang sesuai dari pihak terkait.

b) Tujuan

- 1) Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas – Memastikan setiap pengaduan yang masuk diproses secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 2) Menyediakan Data untuk Evaluasi dan Perbaikan – Menggunakan laporan ini sebagai dasar dalam menganalisis pola permasalahan dan mencari solusi untuk meningkatkan sistem layanan.

- 3) Menjamin Kepuasan dan Kenyamanan Sivitas Akademika – Mewujudkan lingkungan akademik yang lebih nyaman dengan sistem pengaduan yang responsif dan efektif.
- 4) Mendukung Tata Kelola Institusi yang Lebih Baik – Memanfaatkan laporan sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan dan administrasi kampus sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

3. Ruang Lingkup

Laporan kegiatan pengaduan pada sistem Pelana UIN Sunan Kalijaga mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan penyampaian, penanganan, dan tindak lanjut aduan yang diajukan oleh sivitas akademika. Ruang lingkup laporan ini meliputi:

a. Kategori Pengaduan

- Aduan lain yang relevan dengan tata kelola kampus di bidang non akademik

b. Proses Penyampaian Aduan

- Mekanisme pengajuan pengaduan melalui sistem Pelana
- Format dan persyaratan laporan aduan
- Verifikasi dan validasi pengaduan sebelum ditindaklanjuti

c. Penanganan dan Tindak Lanjut

- Evaluasi awal terhadap aduan yang masuk
- Pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam proses penyelesaian
- Estimasi waktu penyelesaian dan tindak lanjut terhadap setiap aduan
- Monitoring hasil penyelesaian dan kepuasan pelapor

d. Pelaporan dan Analisis Data Aduan

- Rekapitulasi jumlah dan jenis aduan yang diterima
- Analisis pola permasalahan yang muncul berdasarkan kategori aduan
- Rekomendasi perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan hasil analisis

Ruang lingkup ini memastikan bahwa laporan pengaduan dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan tata kelola serta pelayanan akademik dan administrasi di UIN Sunan Kalijaga.

4. Kegiatan yang dilaksanakan

Laporan kegiatan pengaduan pada sistem Pelana UIN Sunan Kalijaga mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan untuk memastikan pengelolaan dan penyelesaian aduan berjalan secara efektif dan transparan. Adapun kegiatan yang dilaksanakan meliputi:

- a. Penerimaan dan Verifikasi Aduan
 - Menerima laporan pengaduan yang masuk melalui sistem Pelana.
 - Memverifikasi kelengkapan dan validitas informasi dalam setiap aduan.
 - Mengklasifikasikan pengaduan berdasarkan kategori dan tingkat urgensi.
- b. Proses Analisis dan Evaluasi
 - Mengkaji substansi aduan untuk memahami akar permasalahan.
 - Menentukan pihak yang bertanggung jawab dalam penanganan pengaduan.
 - Menyusun rekomendasi awal terhadap tindakan yang perlu dilakukan.
- c. Tindak Lanjut dan Penyelesaian Aduan
 - Mengirimkan pengaduan kepada unit atau pihak terkait untuk ditindaklanjuti.
 - Memantau proses penyelesaian aduan oleh pihak terkait.
 - Memberikan umpan balik kepada pelapor terkait status dan hasil penyelesaian aduan.
- d. Dokumentasi dan Pelaporan
 - Merekam semua pengaduan yang diterima beserta status penanganannya.
 - Menyusun laporan berkala mengenai tren dan pola pengaduan.
 - Menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis data pengaduan.
- e. Evaluasi dan Pengembangan Sistem
 - Mengevaluasi efektivitas mekanisme pengaduan yang telah diterapkan.
 - Melakukan perbaikan dan pengembangan sistem Pelana agar lebih responsif.
 - Menyusun strategi peningkatan layanan berdasarkan hasil evaluasi aduan

Dengan adanya rangkaian kegiatan ini, diharapkan sistem pengaduan Pelana dapat berjalan dengan optimal dalam meningkatkan tata kelola dan kualitas layanan akademik serta administrasi di UIN Sunan Kalijaga.

B. Hasil yang Dicapai

Laporan kegiatan pengaduan pada sistem Pelana UIN Sunan Kalijaga menghasilkan beberapa pencapaian yang signifikan dalam peningkatan tata kelola dan pelayanan kampus. Adapun hasil yang telah dicapai meliputi:

1. Peningkatan Respons kepada yang mengadukan
 - Aduan yang masuk melalui sistem Pelana dapat ditangani dengan lebih cepat dan sistematis.
 - Pihak terkait mampu memberikan solusi yang lebih efektif dan tepat waktu.
2. Analisis dan Evaluasi Masalah yang Lebih Akurat
 - Identifikasi pola pengaduan berdasarkan kategori dan tingkat urgensi.
 - Penyusunan rekomendasi kebijakan berdasarkan tren pengaduan yang sering muncul.
3. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas
 - Seluruh proses pengaduan terdokumentasi dengan baik, memungkinkan audit dan pemantauan berkala.
 - Pelapor mendapatkan umpan balik yang jelas mengenai status dan tindak lanjut dari aduannya.
4. Perbaikan Sistem dan Layanan
 - Implementasi beberapa perubahan kebijakan dan prosedur berdasarkan hasil evaluasi pengaduan.
 - Peningkatan fasilitas dan layanan akademik sesuai dengan masukan yang diberikan oleh sivitas akademika.
5. Kepuasan Sivitas Akademika yang Meningkat
 - Dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan merasa lebih diperhatikan dalam setiap keluhan dan masukan mereka.
 - Adanya peningkatan kepercayaan terhadap sistem pengaduan dan manajemen kampus.

Hasil-hasil ini menunjukkan bahwa sistem Pelana berfungsi secara optimal dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan dan mendukung tata kelola yang lebih baik di lingkungan akademik UIN Sunan Kalijaga.

C. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Laporan kegiatan pengaduan pada sistem Pelana UIN Sunan Kalijaga menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan akademik serta administrasi. Dengan adanya sistem ini, sivitas akademika dapat menyampaikan keluhan dan masukan secara terstruktur, sehingga memungkinkan pihak terkait untuk merespons secara cepat dan tepat.

Selain itu, hasil analisis pengaduan menunjukkan adanya pola permasalahan yang dapat menjadi bahan evaluasi dalam penyusunan kebijakan perbaikan. Implementasi berbagai tindak lanjut yang berbasis data pengaduan telah berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan sivitas akademika.

2. Saran

a. Optimalisasi Sistem Pelana

- Meningkatkan fitur dan aksesibilitas sistem agar lebih mudah digunakan oleh sivitas akademika.
- Menyediakan panduan yang lebih jelas bagi pelapor dalam menyampaikan aduan.

b. Peningkatan Respons dan Penanganan Aduan

- Mempercepat proses verifikasi dan tindak lanjut pengaduan untuk meningkatkan efisiensi penyelesaian masalah.
- Melibatkan lebih banyak unit terkait dalam evaluasi dan penyelesaian pengaduan.

c. Analisis dan Perbaikan Berkelanjutan

- Melakukan evaluasi rutin terhadap pola pengaduan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan.
- Menyusun kebijakan berdasarkan hasil analisis guna meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas kampus.

d. Sosialisasi dan Edukasi

- Mengadakan sosialisasi berkala mengenai mekanisme pengaduan dan hak sivitas akademika dalam menyampaikan keluhan.

- Meningkatkan kesadaran akan pentingnya pengaduan sebagai bagian dari transparansi dan akuntabilitas institusi.

Dengan implementasi saran ini, diharapkan sistem pengaduan Pelana dapat berfungsi lebih optimal dalam mendukung tata kelola yang baik serta meningkatkan kualitas layanan di UIN Sunan Kalijaga.

D. Penutup

Laporan kegiatan pengaduan pada sistem Pelana UIN Sunan Kalijaga telah memberikan gambaran mengenai efektivitas mekanisme pengelolaan aduan dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan layanan akademik serta administrasi. Dengan sistem ini, sivitas akademika memiliki sarana yang terstruktur untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tindak lanjut yang jelas serta tepat waktu dari pihak terkait.

Melalui hasil analisis dan evaluasi yang telah dilakukan, berbagai rekomendasi perbaikan telah diidentifikasi guna meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola kampus. Implementasi langkah-langkah strategis yang berbasis data pengaduan akan memastikan bahwa sistem ini dapat terus berfungsi optimal dalam menciptakan lingkungan akademik yang lebih responsif dan berorientasi pada peningkatan kualitas. Dengan demikian, sistem Pelana tidak hanya berperan sebagai saluran pengaduan, tetapi juga sebagai alat bagi institusi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan demi kepentingan seluruh sivitas akademika. Komitmen terhadap pengelolaan aduan yang transparan dan efisien akan terus menjadi bagian dari upaya peningkatan tata kelola di UIN Sunan Kalijaga.

Dibuat di Yogyakarta
Pada 4 April 2025
Satuan Pengawasan Internal
Kepala,



Dr. Shaleh, S.Ag., M.Pd., CRMP
197702172011011002

Lampiran:

TENTANG
JUMLAH PENGADUAN PADA SISTEM

PENGADUAN LAYANAN NON AKADEMIK (PELANA) UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA TRIWULAN I TAHUN 2025

No	Timestamp	Email Address	Unit Kerja Terlapor	Jenis Penyimpangan	Perihal	Uraian	Tanggal Kejadian	Waktu Kejadian	Tempat Kejadian	Orang yang terlibat	Unggah data bukti	Nama	Alamat	Nomor Telp/WA
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2														
3														
dst														

Jumlah Pengaduan Berdasarkan Rekap data Per Triwulan I Tahun 2025 **TIDAK ADA YANG MELAPOR**