

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT**



**Oleh:  
Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA KATOLIK NEGERI PONTIANAK  
TAHUN 2025**

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, STAKat Negeri Pontianak telah melakukan *monitoring* dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat. Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang dicanangkan STAKat Negeri Pontianak merupakan upaya mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang memadai.

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi di STAKat Negeri Pontianak merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) yang akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi STAKat Negeri Pontianak. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan STAKat Negeri Pontianak, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

### **2. Dasar Hukum**

- 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 4) Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan 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) Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing System pada Kementerian Agama

### 3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Tim Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) STAKat Negeri Pontianak, serta untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh STAKat Negeri Pontianak.

## B. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

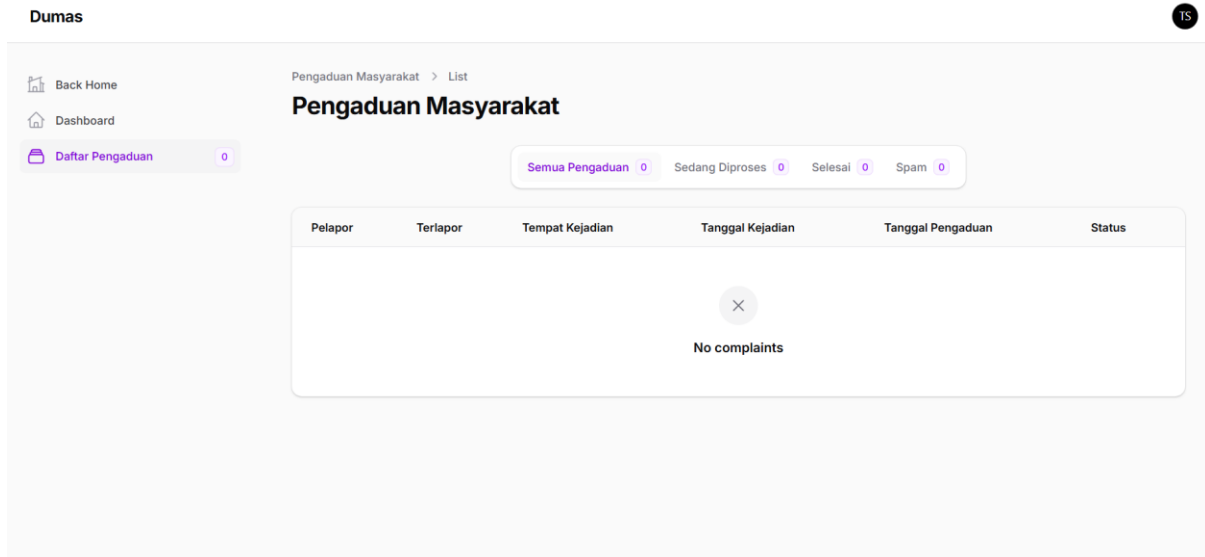
### 1. Rekap Per Bulan

No	Bulan	Media				Total
		Helpdesk	Website STAKatN	SP4N LAPOR	Media Sosial	
1	Januari	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0
7	Juli	0	0	0	0	0
8	Agustus	0	0	0	0	0
9	September	0	0	0	0	0
10	Oktober	0	0	0	0	0
11	November	0	0	0	0	0
12	Desember	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

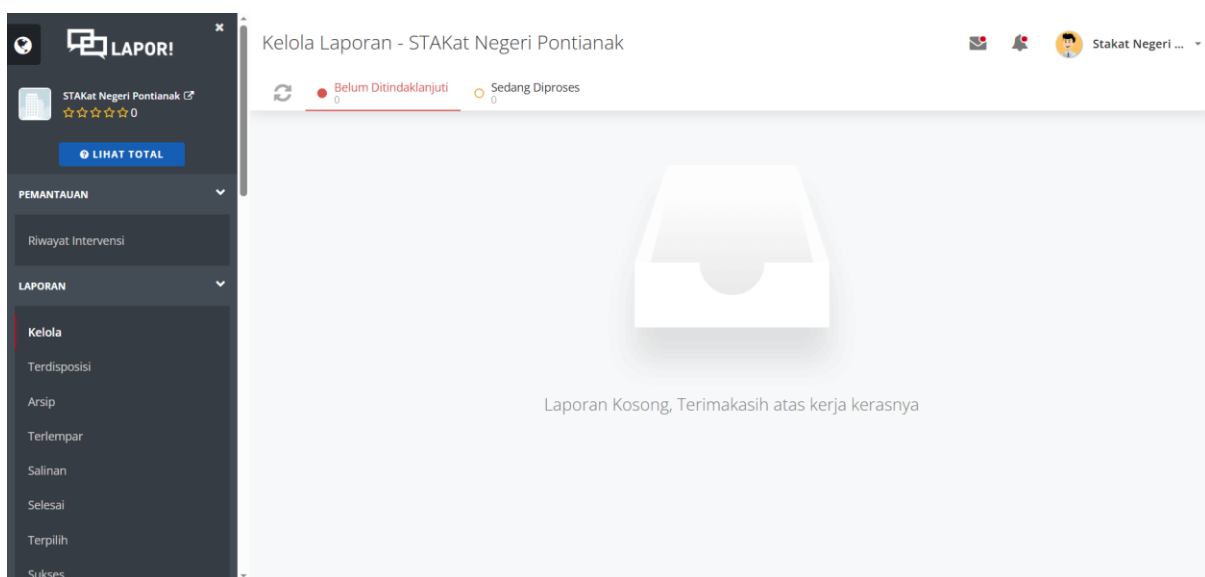
### 2. Matrik Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Bulan	Pengaduan Masuk	Pengaduan Diproses	Pengaduan Selesai	Total
1	Januari	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0
7	Juli	0	0	0	0
8	Agustus	0	0	0	0
9	September	0	0	0	0

10	Oktober	0	0	0	0
11	November	0	0	0	0
12	Desember	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**Gambar 1.** Screenshot Halaman Admin Pengaduan STAKatN Per 31 Desember 2025.



**Gambar 2.** Screenshot Halaman Admin SP4N Lapor Per 31 Desember 2025.

Dokumentasi monitoring bulanan dan bukti pendukung pengelolaan pengaduan masyarakat telah disusun dalam Laporan Bulanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Januari sampai dengan Desember 2025. Monitoring dilakukan secara periodik oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sesuai mekanisme dan standar operasional prosedur yang berlaku.

## C. Penutup

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan monitoring terhadap seluruh kanal pengaduan masyarakat yang meliputi Helpdesk, Website Pengaduan STAKat Negeri Pontianak, SP4N-LAPOR, serta Media Sosial (Instagram dan WhatsApp), selama periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025 tidak terdapat pengaduan yang masuk.

Meskipun tidak terdapat pengaduan, Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tetap melaksanakan monitoring secara berkala dan memastikan kesiapan sistem pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.

### 2. Rekomendasi

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh kanal pengaduan masyarakat guna memastikan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan.
- b. Meningkatkan sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat agar akses penyampaian aspirasi dan pengaduan dapat dimanfaatkan secara optimal.
- c. Melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap mekanisme penanganan pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kubu Raya, 2 Januari 2026

Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat



Andreas Asandriata, S.Ag., M.Si.