LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Oleh:

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

SEKOLAH TINGGI AGAMA KATOLIK NEGERI PONTIANAK

MARET 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 yang STAKat Negeri Pontianak merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) 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 pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh STAKat Negeri Pontianak.

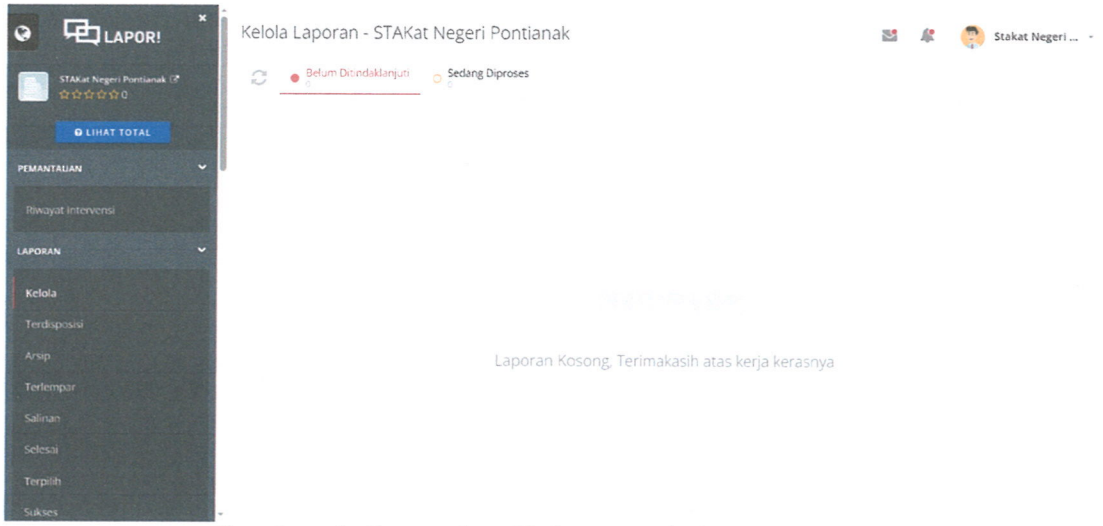
B. Hasil Pengaduan Masyarakat

1. Pengaduan Masyarakat

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1	Helpdesk	-	-	Tidak ada pengaduan
2	SP4N LAPOR	-	-	Tidak ada pengaduan
3	Media Sosial (Instagram & Whatsapp)	-	-	Tidak ada pengaduan

2. Tindak Lanjut Hasil Pengaduan

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan	Tindak Lanjut
1	Helpdesk	-	-	Tidak ada pengaduan	Nihil
2	SP4N LAPOR	-	-	Tidak ada pengaduan	Nihil
3	Media Sosial (Instagram & Whatsapp)	-	-	Tidak ada pengaduan	Nihil



Gambar 1. Screenshot Halaman Admin SP4N Lapor.

C. Penutup

1. Kesimpulan

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

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tetap melaksanakan *monitoring* secara berkala guna memastikan seluruh kanal pengaduan berfungsi dengan baik dan siap menindaklanjuti apabila terdapat laporan yang masuk.

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, 1 April 2025

Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH TINGGI AGAMA NEGERI PONTIANAK

Andreas Alsandriata, S.Ag., M.Si.