



**KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
NOMOR: 149 TAHUN 2024  
TENTANG  
PEDOMAN SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO**

**Menimbang** : a. bahwa dalam rangka untuk memberikan pedoman pelaksanaan sistem pengaduan pelayanan publik pada Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, maka perlu menetapkan Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;  
5. Peraturan Presiden R.I. Nomor 41 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;  
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;  
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO TENTANG PEDOMAN SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI.**

**KESATU** : Pedoman sistem pengaduan pelayanan publik pada UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sebagaimana tercantum dalam



lampiran surat keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan.

- KEDUA : Ketentuan lain yang belum diatur dalam Pedoman sistem pengaduan pelayanan publik pada UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto ini akan diatur tersendiri dalam keputusan dan aturan pelaksanaannya.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Purwokerto  
Pada tanggal : 2 Januari 2024  
Rektor,

#

Ridwan



LAMPIRAN KEPUTUSAN  
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
NOMOR: 149 TAHUN 2024 TENTANG PEDOMAN  
SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO

PEDOMAN PEDOMAN SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO

Pasal 1  
KETENTUAN UMUM

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Universitas adalah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
4. Rektor adalah Rektor Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
5. Pimpinan Universitas adalah Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
6. Dekan adalah Dekan Fakultas pada Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
7. Direktur Pascasarjana adalah Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;



8. Senat Universitas adalah Senat Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto;
9. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan public;
10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia;
11. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggung Jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
12. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan;
13. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara;

## Pasal 2

### Tujuan

Peraturan ini dibuat dengan tujuan agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan. agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindaklanjut pengaduan.



Pasal 3  
KELEMBAGAAN

1. Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto mempunyai pengelola pengaduan pelayanan publik;
2. Pengelola pengaduan dimaksud dalam angka 1 dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada;
3. Fungsi pengelola pengaduan meliputi fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan;
4. Pengelola pengaduan pelayanan publik UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto dibentuk oleh Rektor.
5. Pengelola pengaduan pelayanan publik UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto terdiri dari pengelola Rektorat dan Fakultas.

Pasal 4  
SUMBER DAYA MANUSIA

1. Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR!, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan/atau Tenaga lain sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR! meliputi fungsi:
  - a. Analisis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan.
  - b. Analisis Sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR! dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR!.
  - c. Pengolahan Data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.
2. Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja;
3. SP4N-LAPOR dikelola oleh:
  - a. Admin rektorat yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada rektorat
  - b. Admin fakultas yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat fakultas



Pasal 5  
KODE ETIK

1. Kewajiban Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! wajib:
  - a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
  - b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
  - c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
  - d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan.
  - e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
2. Larangan Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! dilarang:
  - a. Menghentikan proses pengaduan;
  - b. Menyebarluaskan identitas pengadu;
  - c. Menyebarluaskan informasi dan dokumen;
  - d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.
3. Pimpinan Instansi dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku apabila terbukti melanggar kode etik.

Pasal 6  
PEMBIAYAAN DAN SARANA PRASARANA

1. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik disediakan oleh Instansi;
2. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus;
3. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
  - a. tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis;
  - b. perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!.



## Pasal 7

### MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

1. Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! disampaikan melalui:
  - a. tatap muka;
  - b. *call-center*;
  - c. surat atau *email*;
  - d. SMS;
  - e. Media sosial;
  - f. *website*;
  - g. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
  - h. dan lainnya.
2. Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel;
3. Admin Instansi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
  - a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
  - b. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
  - c. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
  - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
  - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
  - f. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
  - g. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
  - h. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;
  - i. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
  - j. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin instansi/organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;



- k. pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
  - l. melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan, tatap muka, call center, dsb, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
4. Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni;
    - a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
    - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
    - c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;
  5. Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
    - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
    - b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggung Jawab;
    - c. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
    - d. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing – masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
    - e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

## Pasal 8

### PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI

1. Penanggung Jawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara
  - b. melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
  - c. mengkoordinir pejabat penghubung pada masing – masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;



- d. menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
  - e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan
2. Admin instansi/organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab
  3. Penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan;
  4. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
  5. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik;
  6. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik;
  7. Penanggung jawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 9

#### PENUTUP

Untuk menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, wajib melakukan evaluasi dan pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

