



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA HINDU NEGERI GDE PUDJA MATARAM**

Jalan Pancaka No. 7B Mataram 83126
Telepon (0370) 628382; E-mail : info@iahn-gdepudja.ac.id
Website : www.iahn-gdepudja.ac.id

SURAT TUGAS

NOMOR : B- 2325/Ihn.03/KP.01.2/11/2025

Menimbang : bahwa sehubungan dengan kegiatan Penanganan Pengaduan Terintegrasi dan Koordinasi Tindak lanjut pada Satuan Kerja Inspektorat Jenderal Kementerian Agama, dengan ini Rektor IAHN Gde Pudja Mataram menugaskan 2 (Dua) orang.

Dasar :

1. Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2020 tentang Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram;
2. Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram;
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2020 tentang Statuta Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram;
4. Surat dari Satuan Pengawas Internal (SPI) IAHN Gde Pudja Mataram, nomor : 24/spi.iahn.gpm/XI/2025, tanggal : 26 November 2025 tentang Permohonan Surat Tugas PIC SIDUMAS.

Memberi Tugas

Kepada :

1. Nama : Dr. I Made Ngurah Oka Mahardika, M.M
NIP : 199001222019031012
Pangkat / Gol.Ruang : Penata Tk.I / IIIId
Jabatan : Kepala Satuan Pengawasan Internal
2. Nama : I Wayan Astraguna, M.I.Kom.
NIP : 198902142020121013
Pangkat / Gol. Ruang : Penata Muda Tk.I/ IIIb
Jabatan : Sekretaris Satuan Pengawasan Internal

Untuk : menjadi Person In Charge (PIC) Pengelola Pengaduan Masyarakat Satuan Kerja Institut Agama Hindu Negeri (IAHN) Gde Pudja Mataram.
Selesai melaksanakan tugas segera menyampaikan laporan kepada pemberi tugas sesuai ketentuan.

Mataram, 27 November 2025
Rektor



I Wayan Wirata

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA HINDU NEGERI GDE PUDJA MATARAM
SATUAN PENGAWASAN INTERNAL

Jalan Pancaka No. 7B Telp. (0370) 628382. Fax (0370) 631725 Mataram
Website : <https://iahn-gdepudja.ac.id/> Email : info@iahn-gdepudja.ac.id

LAPORAN PENGADUAN PENGADUAN MASYARAKAT
IAHN GDE PUDJA MATARAM
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026

I. LATAR BELAKANG

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sarana penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola di lingkungan IAHN Gde Pudja Mataram. Melalui pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, mahasiswa, maupun pemangku kepentingan lainnya, institusi memperoleh masukan yang konstruktif terkait penyelenggaraan layanan pendidikan, administrasi, serta aspek lainnya.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang transparan, responsif, dan akuntabel, setiap pengaduan yang diterima perlu ditangani secara tepat, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik. Penanganan pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai bentuk respons terhadap permasalahan yang terjadi, tetapi juga sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan di lingkungan institusi.

Sehubungan dengan hal tersebut, disusun Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 di lingkungan IAHN Gde Pudja Mataram dengan maksud untuk mendokumentasikan proses penerimaan, penanganan, dan tindak lanjut pengaduan secara sistematis, serta bertujuan untuk menyajikan informasi terkait jumlah dan jenis pengaduan, tingkat penyelesaian, serta sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan institusi ke depan.

II. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden No. 21 Tahun 2020 Tentang Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram
- b. PMA No. 23 Tahun 2020 Tentang Ortaker IAHN Gde Pudja Mataram;
- c. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2023 mengatur tentang penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Agama.
- d. Keputusan Menteri Agama Nomor 88 Tahun 2025 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama.
- e. Surat Tugas No. B-2325/Ihn.03/KP.01.2/11/2025 Tahun 2025 tentang Kegiatan Penanganan Pengaduan Terintegrasi dan Koordinasi Tindak Lanjut pada Satuan Kerja IAHN Gde Pudja Mataram

III. KEGIATAN YANG DI LAKSANAKAN

Institut Agama Hindu Negeri Pudja Mataram mengelola berbagai kanal media pengaduan, antara lain:

- a. Media elektronik

Pengaduan masyarakat melalui media elektronik dapat diakses melalui:

- 1) Aplikasi SP4N LAPOR: <https://www.lapor.go.id/>
 - 2) Website: <https://gdepudja.ac.id/pengumuman/formulir-pengaduan-masyarakat/>
 - 3) Email: <https://simdumas.kemenag.go.id/>
- b. Datang Langsung/lisan
Pengaduan masyarakat yang disampaikan secara lisan atau langsung kepada pejabat atau pegawai Ditjen Bimas Hindu dan dituangkan dalam berita acara pengaduan.
- c. Surat Pengaduan
Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui surat ditujukan ke alamat: IAHN Gde Pudja Mataram Jalan Pancaka No. 7B Mataram.

IV. HASIL DAN EVALUASI

Data pengaduan masyarakat yang dikelola Ditjen Bimas Hindu periode Triwulan I Tahun 2026 sebagai berikut:

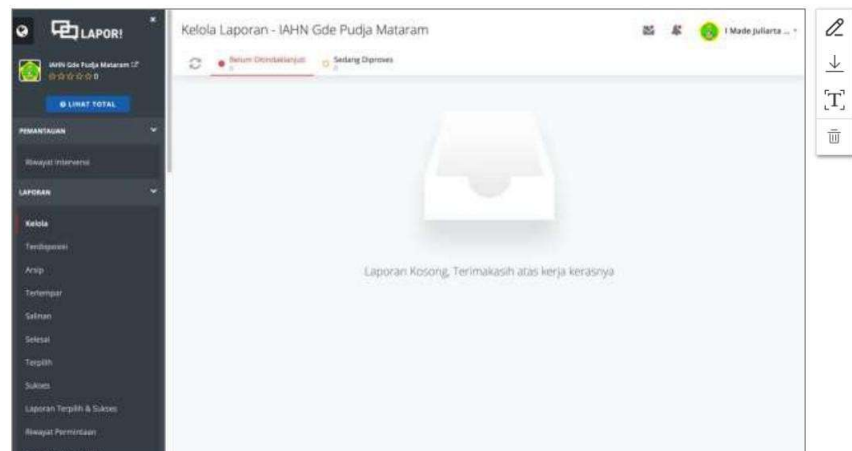
No.	Media Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Media Elektronik	-
2	Datang Langsung/Lisan	-
3	Surat Pengaduan	-

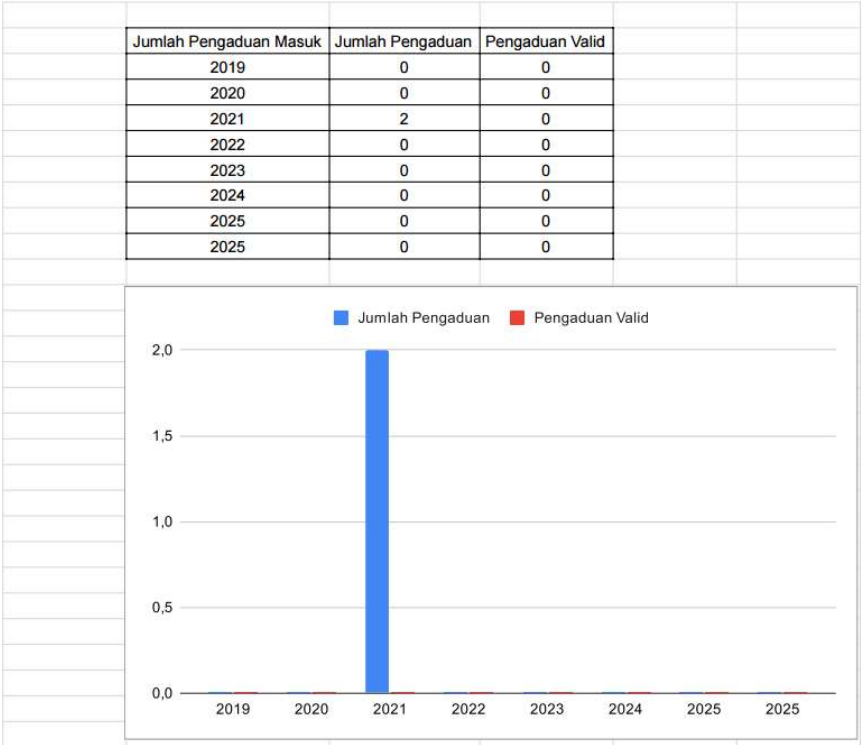
Berikut pengelolaan pengaduan yang dilakukan pada masing-masing media pengaduan:

a. Media Elektronik

<https://www.lapor.go.id/>

Pada aplikasi LAPOR, periode triwulan I tahun 2026 tidak ada pengaduan masuk atau pengaduan yang belum ditindaklanjuti.





- b. Datang Langsung/Lisan
- Periode triwulan I tahun 2026, tidak ada pengaduan yang diterima secara datang langsung/lisan atau pengaduan yang belum ditindaklanjuti.
- c. Surat Pengaduan
- Periode triwulan I tahun 2026, tidak ada pengaduan yang diterima melalui surat atau pengaduan yang belum ditindaklanjuti.

Hasil Yang Dicapai

Sampai dengan Triwulan I Tahun 2026, hasil yang dicapai atas pengelolaan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

Pengaduan masuk	Pengaduan belum di tindaklanjuti	Pengaduan sedang proses tindak lanjut	Pengaduan selesai ditindaklanjuti
Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

1. Tabel menunjukkan bahwa pada periode pelaporan, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk, yang ditandai dengan nilai “nihil” pada seluruh kategori. Hal ini berarti tidak ada pengaduan yang diterima, tidak ada pengaduan yang belum ditindaklanjuti, tidak ada yang sedang dalam proses, maupun yang telah diselesaikan.



BUILDING EXCELLENT
CHARACTER

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA HINDU NEGERI GDE PUDJA MATARAM

SATUAN PENGAWASAN INTERNAL

Jalan Pancaka No. 7B Telp. (0370) 628382. Fax (0370) 631725 Mataram

Website : <https://iahn-gdepudja.ac.id/> Email : info@iahn-gdepudja.ac.id

2. Kondisi ini dapat diinterpretasikan bahwa selama periode tersebut tidak terjadi penyampaian keluhan atau laporan dari masyarakat. Namun demikian, hal ini juga perlu menjadi perhatian untuk memastikan bahwa mekanisme penyampaian pengaduan telah berjalan secara optimal, mudah diakses, dan tersosialisasi dengan baik kepada seluruh pemangku kepentingan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat Triwulan I Tahun 2026 di lingkungan IAHN Gde Pudja Mataram, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui seluruh kanal yang telah disediakan, baik melalui media elektronik, pengaduan langsung/lisan, maupun surat pengaduan. Dengan demikian, tidak terdapat pengaduan yang perlu ditindaklanjuti, baik yang sedang dalam proses maupun yang telah diselesaikan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa selama periode pelaporan tidak terdapat penyampaian keluhan atau laporan dari masyarakat. Namun demikian, hal ini tidak serta-merta mencerminkan tidak adanya permasalahan, melainkan perlu menjadi bahan evaluasi terhadap efektivitas sistem pengelolaan pengaduan yang telah berjalan.

Saran

1. Perlu dilakukan peningkatan sosialisasi terkait mekanisme dan kanal pengaduan masyarakat kepada seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal.
2. Meningkatkan kemudahan akses dan pemanfaatan media pengaduan, khususnya melalui kanal elektronik yang tersedia.
3. Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pengelolaan pengaduan untuk memastikan efektivitas dan responsivitas dalam menerima serta menindaklanjuti pengaduan.
4. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan pengaduan sebagai bentuk kontrol sosial terhadap penyelenggaraan layanan.
5. Menjaga konsistensi dalam pengelolaan dan pelaporan pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan transparansi dan akuntabilitas institusi.

VI. PENUTUP

Demikian Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 di lingkungan IAHN Gde Pudja Mataram ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama periode pelaporan. Laporan ini di harapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pengaduan masyarakat serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan tata kelola institusi.

Meskipun pada periode ini tidak terdapat pengaduan yang masuk, pengelolaan sistem pengaduan tetap perlu dilaksanakan secara optimal, konsisten, dan berkelanjutan. Ke depan,



BUILDING EXCELLENT
CHARACTER

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA HINDU NEGERI GDE PUDJA MATARAM
SATUAN PENGAWASAN INTERNAL

Jalan Pancaka No. 7B Telp. (0370) 628382. Fax (0370) 631725 Mataram

Website : <https://iahn-gdepudja.ac.id/> Email : info@iahn-gdepudja.ac.id

diharapkan mekanisme pengaduan yang tersedia dapat dimanfaatkan secara lebih efektif oleh seluruh pemangku kepentingan, sehingga mampu mendukung terwujudnya pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif di lingkungan IAHN Gde Pudja Mataram.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 29 April 2026

PIC. Pengelola Pengaduan Masyarakat
Kepala Satuan Pengawasan Internal

Dr. I Made Ngurah Oka Mahardika, M.M.

NIP. 19900122 201903 1 012

Sekretaris Satuan Pengawasan Internal

I Wayan Astraguna, M.I.Kom.

NIP. 19890214202012 1 013