

**LAPORAN PENGADUAN KEPADA MASYARAKAT
IAHN GDE PUDJA MATARAM
PERIODE TRIWULAN IV 2025**

I. LATAR BELAKANG

Sebagai perguruan tinggi negeri keagamaan, IAHN Gde Pudja Mataram memiliki tanggung jawab moral dan institusional untuk menyelenggarakan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat berbagai interaksi antara institusi dengan sivitas akademika maupun masyarakat berpotensi menimbulkan aspirasi, keluhan, maupun pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme pengaduan masyarakat yang sistematis dan terdokumentasi sebagai bagian dari upaya penguatan good governance dan peningkatan kualitas layanan institusi.

Penyusunan Laporan Pengaduan kepada Masyarakat Periode Triwulan IV Tahun 2025 menjadi instrumen penting untuk memetakan jenis pengaduan, menganalisis pola permasalahan, serta mengevaluasi efektivitas tindak lanjut yang telah dilakukan. Laporan ini juga berfungsi sebagai bahan monitoring dan evaluasi bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan strategis, sekaligus sebagai wujud keterbukaan informasi publik sesuai prinsip akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Maksud penyusunan laporan pengaduan masyarakat ini adalah untuk menyediakan dokumentasi resmi mengenai penerimaan, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dan sivitas akademika kepada IAHN Gde Pudja Mataram selama Triwulan IV Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban institusional atas pelaksanaan fungsi pelayanan publik dan pengawasan internal.

Adapun tujuan laporan ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik, mencegah terjadinya maladministrasi, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi. Selain itu, laporan pengaduan ini diharapkan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam penyelenggaraan tata kelola perguruan tinggi yang profesional, responsif, dan berintegritas.

II. DASAR HUKUM

- (1) Peraturan Presiden No. 21 Tahun 2020 Tentang Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram
- (2) PMA 23 Tahun 2020 Tentang Ortaker IAHN Gde Pudja Mataram
- (3) PMA 18 Tahun 2023 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Agama
- (4) KMA 88 Tahun 2025 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Agama
- (5) Surat Tugas No. B-2325/Ihn.03/KP.01.2/11/2025 tentang PIC Pengelola Pengaduan Masyarakat Satker IAHN Gde Pudja Mataram

III. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Kegiatan pengelolaan laporan pengaduan di IAHN Gde Pudja Mataram dilaksanakan melalui beberapa saluran untuk menjamin aksesibilitas, kemudahan, dan partisipasi aktif masyarakat serta sivitas akademika.

Pertama, pengaduan dapat disampaikan melalui saluran daring (online), baik melalui laman resmi institusi maupun media elektronik lain yang disediakan. Mekanisme ini memungkinkan pelapor menyampaikan pengaduan secara cepat, terdokumentasi, dan dapat

ditelusuri (traceable), sehingga mendukung efisiensi pengelolaan data serta transparansi proses tindak lanjut oleh unit terkait.

Adapun media elektronik yang dapat diakses adalah:

- (1) Aplikasi SP4N LAPOR : <https://www.lapor.go.id/>
- (2) Website : <https://iahn-gdepudja.ac.id/id/pengumuman/detail-pengumuman/formulir-pengaduan-masyarakat>
- (3) Email : info@iahn-gdepudja.ac.id

Kedua, pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung dan disampaikan secara lisan kepada petugas atau unit layanan pengaduan. Mekanisme ini memberikan ruang interaksi langsung antara pelapor dan institusi, sehingga memudahkan klarifikasi substansi pengaduan secara komprehensif.

Ketiga, pengaduan juga dapat disampaikan melalui surat tertulis, baik secara langsung maupun melalui jasa pos. Saluran bersurat ini memberikan kekuatan formal dan administratif terhadap pengaduan yang diajukan, serta menjadi dokumen resmi yang dapat digunakan sebagai dasar penanganan, pengarsipan, dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan IAHN Gde Pudja Mataram. surat dapat dikirim ke alamat:

IAHN Gde Pudja Mataram
Jl. Pancaka 7B Mataram
83126

IV. HASIL DAN EVALUASI

Hasil evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa selama Triwulan IV Tahun 2025 tidak terdapat laporan pengaduan yang masuk ke IAHN Gde Pudja Mataram, baik melalui saluran daring, penyampaian lisan secara langsung, maupun melalui surat tertulis. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pada periode tersebut tidak terdapat keluhan atau pengaduan yang secara formal disampaikan oleh masyarakat maupun sivitas akademika kepada institusi.

Tidak adanya laporan pengaduan pada Triwulan IV Tahun 2025 dapat diinterpretasikan sebagai cerminan dari relatif kondusifnya pelaksanaan layanan dan aktivitas institusional, serta meningkatnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Meskipun demikian, hasil evaluasi ini tetap menjadi bahan refleksi bagi institusi untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan bahwa seluruh saluran pengaduan tetap tersedia, mudah diakses, dan tersosialisasi dengan baik guna menjamin keterbukaan, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap IAHN Gde Pudja Mataram.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di IAHN Gde Pudja Mataram, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pengaduan telah tersedia dan dapat diakses melalui berbagai saluran, yaitu daring, penyampaian langsung secara lisan, dan bersurat. Selama periode evaluasi, khususnya Triwulan IV Tahun 2025, tidak terdapat laporan pengaduan yang masuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan layanan akademik dan nonakademik berjalan dengan baik serta tidak menimbulkan keluhan yang disampaikan secara formal oleh masyarakat maupun sivitas akademika.

IAHN Gde Pudja Mataram disarankan untuk tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan serta terus melakukan sosialisasi terkait mekanisme pengaduan masyarakat agar seluruh pemangku kepentingan memahami hak dan prosedur penyampaian

pengaduan. Selain itu, perlu dilakukan penguatan sistem monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitas saluran pengaduan, sehingga apabila di masa mendatang muncul pengaduan, institusi dapat merespons secara cepat, tepat, dan akuntabel sebagai bagian dari upaya peningkatan tata kelola perguruan tinggi yang berkelanjutan.

VI. PENUTUP

Laporan Pengaduan kepada Masyarakat IAHN Gde Pudja Mataram ini disusun sebagai wujud komitmen institusi dalam menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui laporan ini, diharapkan seluruh proses pengelolaan pengaduan masyarakat dapat terdokumentasi secara sistematis dan menjadi dasar evaluasi bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan serta perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja institusi.

Akhirnya, laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap IAHN Gde Pudja Mataram sebagai perguruan tinggi negeri keagamaan yang profesional, responsif, dan berintegritas. Ke depan, institusi diharapkan terus membuka ruang partisipasi masyarakat dan memastikan setiap aspirasi serta pengaduan yang disampaikan dapat ditangani secara efektif dan bertanggung jawab.

Dibuat di : Mataram

Tanggal : 31 Desember 2025

PIC Pengelola Pengaduan Masyarakat
Kepala SPI



Dr. I Made Ngurah Oka Mahardika, MM
NIP. 199001222019031012

Sekretaris SPI



I Wayan Astraguna, M.I. Kom
NIP. 198902142020121013