



Laporan Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Hasil Konsultasi dan Pengaduan

**UNIVERSITAS HASANUDDIN
TAHUN 2025**

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan responsif, Universitas Hasanuddin secara berkala melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan konsultasi dan pengaduan. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai efektivitas pengelolaan konsultasi dan pengaduan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan.

Monitoring dan evaluasi Tahun 2025 dilakukan berdasarkan rekapitulasi konsultasi dan pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal pelayanan, antara lain SP4N-LAPOR, website, surat elektronik (e-mail), media sosial, layanan WhatsApp, kotak saran, serta penyampaian secara langsung. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar laporan telah ditindaklanjuti sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penguatan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan layanan.

B. Tujuan

Laporan tindak lanjut ini disusun dengan tujuan untuk:

1. Menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi layanan konsultasi dan pengaduan Tahun 2025.
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan konsultasi dan pengaduan di Universitas Hasanuddin.
3. Memastikan seluruh laporan ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.
4. Menjadikan hasil konsultasi dan pengaduan sebagai dasar perbaikan kebijakan dan pelayanan publik.

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

1. Seluruh kategori konsultasi dan pengaduan telah dikelola sesuai mekanisme yang berlaku serta dikoordinasikan dengan unit terkait.
2. Mayoritas laporan telah diselesaikan sesuai target waktu pelayanan.
3. Koordinasi antarunit telah berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama dalam penanganan kasus yang melibatkan lebih dari satu unit kerja, khususnya terkait pencegahan kekerasan di lingkungan Universitas Hasanuddin.
4. Sosialisasi mengenai mekanisme penyampaian konsultasi dan pengaduan masih perlu diperluas agar seluruh sivitas akademika mengetahui kanal pelayanan yang tersedia.

5. Kompetensi pemberi layanan, pengelola layanan dan petugas pengelola layanan perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

D. Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan layanan konsultasi dan pengaduan, disepakati beberapa tindak lanjut sebagai berikut:

1. Peningkatan Sosialisasi Layanan

Universitas Hasanuddin akan meningkatkan sosialisasi mengenai mekanisme penyampaian konsultasi dan pengaduan melalui website resmi, media sosial, SP4N-LAPOR, WhatsApp pelayanan, surat elektronik, serta media informasi lainnya. Sosialisasi dilakukan secara berkala agar seluruh sivitas akademika dan masyarakat memahami prosedur penyampaian konsultasi maupun pengaduan.

2. Optimalisasi Koordinasi Antarunit

Koordinasi antarunit kerja akan diperkuat, khususnya dalam penanganan konsultasi dan pengaduan yang memerlukan penyelesaian lintas unit serta upaya pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan Universitas Hasanuddin. Penguatan koordinasi diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian laporan dan meningkatkan efektivitas tindak lanjut.

3. Peningkatan Kompetensi Pengelola Layanan

Universitas Hasanuddin akan menyelenggarakan pelatihan bagi petugas pengelola konsultasi dan pengaduan yang mencakup pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, etika pelayanan publik, penanganan pengaduan, serta penyelesaian konflik. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Monitoring dan evaluasi akan dilaksanakan secara berkala terhadap seluruh proses penyelesaian konsultasi dan pengaduan. Evaluasi dilakukan untuk memastikan setiap laporan ditangani sesuai standar pelayanan, memenuhi target waktu penyelesaian, serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berkesinambungan.

5. Penyempurnaan Kebijakan dan Standar Pelayanan

Hasil konsultasi dan pengaduan akan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam penyempurnaan kebijakan, prosedur operasional, dan standar pelayanan Universitas Hasanuddin. Analisis terhadap tren dan akar permasalahan akan menjadi dasar penyusunan langkah-langkah pencegahan sehingga permasalahan yang sama tidak berulang pada masa mendatang.

E. Program dan Realisasi Tindak Lanjut

No.	Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Realisasi Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Sosialisasi mekanisme konsultasi dan pengaduan : Sosialisasi Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Bersama Lembaga kemahasiswaan dalam Lingkup Universitas Hasanuddin	Triwulan I–IV 2026	Kamis, 04 Desember Tahun 2025 di Gedung Pertemuan Ilmiah (GPI) Universitas Hasanuddin	Bukti Terlampir
2	Penguatan koordinasi antarunit : Sosialisasi “Sinergi Pencegahan Kekerasan dan Disiplin Pegawai dalam Mewujudkan Budaya Kerja Berintegritas” dalam Lingkup Universitas Hasanuddin	Berkelanjutan	Selasa, 16 Desember Tahun 2025 di Ruang Senat Lantai 2 Gedung Rektorat Universitas Hasanuddin	Bukti terlampir
3	Pelatihan kepada pemberi layanan, pengelola layanan dan pengelola pengaduan : Pelatihan Transformasi Insan Unggul dan Berakhlak sebagai upaya strategis memperkuat kapasitas dan karakter profesional dosen	Minimal 1 kali per tahun masing-masing	Rabu, 10 Desember Tahun 2025 di Auditorium Prof. Misbahuddin Adnan, Fakultas Kedokteran, Kampus Unhas Tamalanrea, Makassar.	Bukti Terlampir
4	Monitoring dan evaluasi berkala	Triwulan I–IV 2026	-	Belum terlaksana
5	Penyempurnaan kebijakan pelayanan : Workshop evaluasi dan Penyempurnaan SOP Penanganan Kekerasan dalam Lingkup Universitas Hasanuddin	Berdasarkan hasil evaluasi	Selasa, 02 Desember Tahun 2025 di Ruang Rapat Wakil Rektor III, Lantai 5 Gedung Rektorat Universitas Hasanuddin	Bukti Terlampir

F. Penutup

Pelaksanaan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi konsultasi dan pengaduan Tahun 2025 merupakan bentuk komitmen Universitas Hasanuddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Melalui penguatan sosialisasi, peningkatan koordinasi antarunit, pengembangan kompetensi petugas, monitoring dan evaluasi yang konsisten, serta penyempurnaan kebijakan pelayanan, diharapkan sistem pengelolaan konsultasi dan pengaduan menjadi semakin efektif, responsif, transparan, dan akuntabel.

Laporan tindak lanjut ini diharapkan menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dalam melaksanakan upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) sehingga pelayanan publik di Universitas Hasanuddin senantiasa memenuhi kebutuhan dan harapan sivitas akademika maupun masyarakat.

G. Lampiran

Lampiran 1. Bukti Kegiatan Sosialisasi Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Bersama Lembaga Kemahasiswaan dalam Lingkup Universitas Hasanuddin pada Hari Kamis, 04 Desember Tahun 2025 di Gedung Pertemuan Ilmiah (GPI) Universitas Hasanuddin. ([LINK BERITA SOSIALISASI DENGAN LEMBAGA KEMAHASISWAAN](#))





Pada Kamis, 4 Desember 2025, Satgas PPK Universitas Hasanuddin kembali menyelenggarakan kegiatan Sosialisasi Pencegahan dan Penanganan Kekerasan yang diperuntukkan bagi Ketua BEM Fakultas, Ketua Himpunan/Ikatan/Maperwa, serta Duta Pencegahan Kekerasan Universitas Hasanuddin. Kegiatan ini berlangsung di Gedung Pertemuan Ilmiah (GPI) Universitas Hasanuddin. Hadir sebagai pemateri, Ketua Satgas PPK Unhas, Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum., dan Wakil Ketua Satgas PPK Unhas, Prof. Dr. Ir. Mardiana Ethrawaty Fachri, M.S. Keduanya memberikan penjelasan mengenai Permendikbudristek No. 55 Tahun 2024, termasuk penegasan tentang bentuk-bentuk kekerasan, mekanisme penanganan, dan peran strategis lembaga kemahasiswaan. Melalui kegiatan ini, diharapkan para peserta dapat memperkuat pemahaman dan komitmen dalam menciptakan lingkungan kampus yang aman, inklusif, setara, dan bebas dari kekerasan, sekaligus berperan aktif sebagai agen perubahan dalam mendukung implementasi Permendikbudristek No. 55 Tahun 2024 di Universitas Hasanuddin.



Lampiran 2. Bukti Kegiatan Sosialisasi “Sinergi Pencegahan Kekerasan dan Disiplin Pegawai dalam Mewujudkan Budaya Kerja Berintegritas” dalam Lingkup Universitas Hasanuddin pada Hari Selasa, 16 Desember Tahun 2025 di Ruang Senat Lantai 2 Gedung Rektorat Universitas Hasanuddin. ([LINK BERITA SOSIALISASI](#))



Lampiran 3. Bukti Kegiatan Pelatihan Transformasi Insan Unggul dan Berakhlak sebagai upaya strategis memperkuat kapasitas dan karakter profesional dosen pada Hari Rabu, 10 Desember Tahun 2025 di Auditorium Prof. Misbahuddin Adnan, Fakultas Kedokteran, Kampus Unhas Tamalanrea, Makassar. ([LINK BERITA PELATIHAN](#))



Universitas Hasanuddin menyelenggarakan Pelatihan Transformasi Insan Unggul dan Berakhlak sebagai upaya strategis memperkuat kapasitas dan karakter profesional dosen. Kegiatan ini dirancang untuk merespons dinamika pendidikan tinggi, perkembangan teknologi, serta meningkatnya tuntutan publik terhadap mutu tata kelola dan layanan akademik.

Berita Lainnya



Lampiran 4. Bukti Kegiatan Workshop evaluasi dan Penyempurnaan SOP Penanganan Kekerasan dalam Lingkup Universitas Hasanuddin pada Hari Selasa, 02 Desember Tahun 2025 di Ruang Rapat Wakil Rektor III, Lantai 5 Gedung Rektorat Universitas Hasanuddin. ([LINK BERITA KEGIATAN](#))



Satgas PPK Unhas Gelar
Workshop Evaluasi dan Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Kekerasan dalam Lingkup Universitas Hasanuddin

Satgas PPK Unhas Telah disunting • 33 ming
📍 Workshop Evaluasi & Penyempurnaan SOP Penanganan Kekerasan
Selasa, 2 Desember 2025
Ruang Rapat Wakil Rektor III, Lantai 5 Gedung Rektorat Universitas Hasanuddin

Satgas PPK Universitas Hasanuddin menggelar Workshop Evaluasi dan Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Kekerasan di Lingkungan Unhas sebagai bagian dari upaya memperkuat tata kelola pencegahan dan penanganan kekerasan di perguruan tinggi.

Kegiatan ini dipimpin oleh Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum., selaku Wakil Rektor III sekaligus Ketua Satgas PPK Unhas, dan diikuti oleh Wakil

Pada Selasa, 2 Desember 2025, Satgas PPK Universitas Hasanuddin menghadiri Workshop Evaluasi dan Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Kekerasan di lingkungan Universitas Hasanuddin. Kegiatan ini berlangsung di Ruang Rapat Wakil Rektor III, Lantai 5 Gedung Rektorat Unhas, dan diikuti oleh Wakil Ketua Satgas PPK, Sekretaris Satgas PPK, Ketua dan Anggota Divisi, serta Tim Sekretariat Satgas PPK Unhas. Kegiatan ini dipimpin oleh Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum., selaku Wakil Rektor III sekaligus Ketua Satgas PPK Unhas. Melalui workshop ini, Satgas PPK Unhas melakukan evaluasi menyeluruh terhadap SOP penanganan kekerasan yang selama ini diterapkan, termasuk aspek-aspek teknis, alur penanganan, serta penyempurnaan mekanisme. Melalui kegiatan ini, diharapkan tersusunnya SOP penanganan kekerasan yang lebih responsif dan aplikatif, sehingga dapat memperkuat tata kelola Satgas PPK Unhas dalam mewujudkan lingkungan kampus yang aman dan bebas dari segala bentuk kekerasan.