



LAPORAN

HASIL KONSULTASI

DAN PENGADUAN



UNIVERSITAS HASANUDDIN
TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah tersedianya mekanisme konsultasi dan pengaduan yang mudah diakses, transparan, responsif, serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan.

Layanan konsultasi dan pengaduan berfungsi sebagai media komunikasi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat atau pengguna layanan untuk memperoleh informasi, menyampaikan saran, masukan, kritik, maupun pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan. Informasi yang diperoleh melalui layanan tersebut menjadi bahan evaluasi yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sepanjang Tahun 2025, penyelenggara layanan telah menyediakan berbagai kanal konsultasi dan pengaduan, baik secara langsung maupun melalui media elektronik, seperti website, media sosial, surat elektronik (e-mail), telepon, maupun media lainnya. Seluruh konsultasi dan pengaduan yang diterima ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang berlaku dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Laporan Hasil Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan konsultasi dan pengaduan selama satu tahun. Selain itu, laporan ini menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi jenis konsultasi dan pengaduan yang paling sering disampaikan, efektivitas penyelesaian, serta upaya perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan pada periode berikutnya. Laporan ini juga mendukung pelaksanaan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) sebagaimana diamanatkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB).

B. Dasar Hukum

Penyusunan Laporan Hasil Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2025 berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Ketentuan internal Universitas Hasanuddin yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaan konsultasi serta pengaduan.

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan sebagai dokumentasi pelaksanaan layanan konsultasi dan pengaduan selama Tahun 2025.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk:

1. Menyajikan data dan informasi mengenai pelaksanaan layanan konsultasi dan pengaduan.
2. Mengidentifikasi jenis konsultasi dan pengaduan yang diterima selama Tahun 2025.
3. Mengevaluasi efektivitas penanganan konsultasi dan pengaduan.
4. Menjadi dasar penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Memenuhi kebutuhan dokumen pendukung dalam pelaksanaan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

D. Ruang Lingkup

Laporan ini mencakup seluruh kegiatan layanan konsultasi dan pengaduan yang diterima selama periode Januari sampai dengan Desember 2025 melalui berbagai media layanan yang disediakan, meliputi konsultasi dan pengaduan secara langsung (tatap muka), website, media sosial, surat elektronik (e-mail), telepon, maupun media lainnya. Laporan memuat data jumlah konsultasi dan pengaduan, media penyampaian, jenis permasalahan, tindak lanjut penyelesaian, waktu penyelesaian, serta rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan.

BAB II

PELAKSANAAN LAYANAN

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang mudah diakses, responsif, dan akuntabel, Universitas Hasanuddin menyediakan berbagai kanal layanan konsultasi dan pengaduan bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, maupun masyarakat umum. Keberagaman media layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam menyampaikan pertanyaan, permohonan informasi, saran, maupun pengaduan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing.

Layanan konsultasi dan pengaduan diselenggarakan melalui beberapa media, yaitu **Website Universitas Hasanuddin, email resmi, WhatsApp Pelayanan, media sosial** yang meliputi **Instagram, Facebook, dan X (Twitter), Kotak Saran** yang tersedia di lingkungan Universitas Hasanuddin dan semua Fakultas serta **layanan tatap muka**. Seluruh kanal tersebut dikelola sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku untuk memastikan setiap konsultasi dan pengaduan diterima, dicatat, ditindaklanjuti, serta diberikan penyelesaian secara tepat waktu dan profesional.

Melalui penyediaan berbagai kanal layanan ini, diharapkan seluruh pengguna layanan memiliki akses yang lebih luas untuk menyampaikan aspirasi, memperoleh konsultasi, serta memberikan masukan yang konstruktif sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang mudah diakses, responsif, dan akuntabel, Universitas Hasanuddin menyediakan berbagai kanal layanan konsultasi dan pengaduan bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, maupun masyarakat umum. Keberagaman media layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam menyampaikan pertanyaan, permohonan informasi, saran, maupun pengaduan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing.

Layanan konsultasi dan pengaduan diselenggarakan melalui beberapa media, yaitu Website Universitas Hasanuddin, email resmi, WhatsApp Pelayanan, media sosial yang meliputi Instagram, Facebook, dan X (Twitter), Kotak Saran yang tersedia di lingkungan fakultas, serta layanan tatap muka (Front Office). Seluruh kanal tersebut dikelola sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku untuk memastikan setiap konsultasi dan pengaduan diterima, dicatat, ditindaklanjuti, serta diberikan penyelesaian secara tepat waktu dan profesional. Melalui penyediaan berbagai kanal layanan ini, diharapkan seluruh pengguna layanan memiliki akses yang lebih luas untuk menyampaikan aspirasi, memperoleh konsultasi, serta memberikan masukan yang konstruktif sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin.

Tabel 1. Rekapitulasi Konsultasi dan Pengaduan Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2025

Jenis Pelayanan	Jumlah
Akademik	6
Administrasi	5
Laboratorium	0
Kemahasiswaan	5
Sarana Prasarana	0
Keuangan	6
Lainnya	11
Total	33

Berdasarkan Tabel 1, selama Tahun 2025 Universitas Hasanuddin menerima 33 konsultasi dan pengaduan yang tersebar pada beberapa jenis pelayanan, yaitu akademik, administrasi, laboratorium, kemahasiswaan, sarana prasarana, keuangan, dan kategori lainnya. Rekapitulasi ini memberikan gambaran mengenai bidang pelayanan yang paling banyak menjadi perhatian pengguna layanan serta menjadi dasar dalam pelaksanaan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kategori lainnya merupakan jenis pelayanan dengan jumlah konsultasi dan pengaduan terbanyak, yaitu 11 laporan (33,33%) dari total keseluruhan laporan. Kategori ini mencakup berbagai permasalahan yang tidak termasuk dalam klasifikasi pelayanan utama, sehingga perlu dilakukan identifikasi lebih lanjut terhadap jenis permasalahan yang paling sering muncul. Hasil

identifikasi tersebut dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan maupun perbaikan sistem pelayanan agar permasalahan serupa dapat diminimalkan pada masa mendatang.

Pelayanan akademik dan keuangan masing-masing menerima 6 laporan (18,18%), menunjukkan bahwa kedua bidang tersebut merupakan layanan yang cukup sering dimanfaatkan oleh pengguna sekaligus menjadi salah satu fokus perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan. Sementara itu, pelayanan administrasi dan kemahasiswaan masing-masing menerima 5 laporan (15,15%), yang mengindikasikan adanya kebutuhan pengguna terhadap informasi maupun penyelesaian berbagai permasalahan pada kedua bidang tersebut. Pada kategori laboratorium dan sarana prasarana tidak terdapat konsultasi maupun pengaduan selama periode pelaporan. Kondisi ini dapat menunjukkan bahwa pelayanan pada kedua bidang tersebut telah berjalan dengan baik, atau jumlah pengguna layanan pada bidang tersebut relatif lebih sedikit dibandingkan dengan jenis pelayanan lainnya. Meskipun demikian, pemantauan dan evaluasi secara berkala tetap diperlukan untuk memastikan mutu pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, distribusi konsultasi dan pengaduan menunjukkan bahwa sebagian besar laporan berkaitan dengan kategori lainnya, diikuti oleh pelayanan akademik dan keuangan, serta pelayanan administrasi dan kemahasiswaan. Hasil rekapitulasi ini menjadi bahan evaluasi bagi Universitas Hasanuddin dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada bidang yang memiliki jumlah konsultasi dan pengaduan relatif tinggi. Selain itu, analisis ini juga menjadi dasar dalam penyusunan langkah-langkah perbaikan, penyederhanaan prosedur, peningkatan kualitas komunikasi kepada pengguna layanan, serta penguatan mekanisme penanganan konsultasi dan pengaduan guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin efektif, responsif, transparan, dan akuntabel.

Tabel 2. Rekapitulasi Konsultasi dan Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Tahun 2025

Kategori Aduan	Jumlah	Selesai	Dalam Proses	Tidak Dapat Ditindaklanjuti	Keterangan
Konsultasi	8	8	0	0	Seluruhnya selesai
Kekerasan	11	10	0	1	1 laporan tidak memenuhi syarat tindak lanjut
Layanan Publik	6	6	0	0	Seluruhnya selesai
KKN	8	8	0	0	Seluruhnya selesai
Total	33	32	0	1	

Berdasarkan hasil rekapitulasi konsultasi dan pengaduan Universitas Hasanuddin Tahun 2025, tercatat sebanyak 33 laporan yang terdiri atas empat kategori, yaitu konsultasi, kekerasan, layanan publik, serta dugaan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dari keseluruhan laporan tersebut, 32 laporan (96,97%) telah diselesaikan, tidak terdapat laporan yang masih dalam proses penyelesaian, sedangkan 1 laporan (3,03%) dinyatakan tidak dapat ditindaklanjuti karena tidak memenuhi persyaratan untuk dilakukan penanganan lebih lanjut.

Kategori konsultasi menerima 8 laporan, dan seluruhnya telah diselesaikan (100%). Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme layanan konsultasi telah berjalan dengan baik, sehingga setiap permohonan konsultasi dapat ditangani secara tepat waktu sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kategori kekerasan merupakan kategori dengan jumlah laporan terbanyak, yaitu 11 laporan. Dari jumlah tersebut, 10 laporan (90,91%) telah diselesaikan, sedangkan 1 laporan (9,09%) tidak dapat ditindaklanjuti karena tidak memenuhi persyaratan administratif maupun substansi yang diperlukan untuk proses penanganan lebih lanjut. Meskipun demikian, seluruh laporan telah melalui proses verifikasi sesuai ketentuan yang berlaku sehingga tidak terdapat laporan yang masih tertunda.

Pada kategori layanan publik, terdapat 6 laporan, dan seluruhnya telah diselesaikan (100%). Capaian ini mencerminkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan secara efektif serta mampu memberikan penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, pada kategori dugaan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) tercatat 8 laporan, dan seluruhnya telah diselesaikan (100%). Penyelesaian seluruh laporan pada kategori ini menunjukkan komitmen Universitas Hasanuddin dalam menerapkan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*), menjaga integritas penyelenggaraan organisasi, serta menindaklanjuti setiap dugaan pelanggaran sesuai dengan mekanisme dan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, tingkat penyelesaian konsultasi dan pengaduan Universitas Hasanuddin Tahun 2025 mencapai **96,97%**, dengan tidak terdapat laporan yang masih dalam proses penyelesaian. Capaian tersebut menunjukkan bahwa sistem pengelolaan konsultasi dan pengaduan telah berjalan secara efektif, responsif, dan akuntabel. Adapun satu laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti merupakan hasil dari proses verifikasi yang menunjukkan bahwa laporan tersebut tidak memenuhi persyaratan penanganan sebagaimana diatur dalam mekanisme pengelolaan pengaduan.

BAB IV

KESIMPULAN

Pengelolaan konsultasi dan pengaduan Universitas Hasanuddin telah dilaksanakan sesuai mekanisme yang ditetapkan. Seluruh konsultasi telah diberikan tanggapan, sedangkan pengaduan yang memenuhi persyaratan telah ditindaklanjuti oleh unit terkait. Hasil konsultasi dan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan berjalan efektif dan menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.