



**KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
NOMOR 209 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN  
PENANGANAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KUDUS**

**REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**

**Menimbang** : a. bahwa untuk menjamin efektivitas, ketertiban, ketepatan waktu dan pelayanan publik dalam penanganan penyelesaian pengaduan di lingkungan IAIN Kudus, maka perlu disusun suatu Pedoman Pelaksanaan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang diatur dalam surat keputusan Rektor IAIN Kudus;

b. bahwa Pedoman Pelaksanaan tersebut merupakan petunjuk bagi IAIN Kudus dalam melakukan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang R.I. Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang R.I. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

4. Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;

6. Peraturan Presiden R.I. Nomor 27 Tahun 2018 tentang Pendirian IAIN Kudus;

7. Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

8. Peraturan Menteri Agama R.I. Nomor 33 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Kudus.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PENANGANAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**

- KESATU : Pedoman Pelaksanaan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Lingkungan IAIN Kudus adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Pedoman Pelaksanaan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Lingkungan IAIN Kudus merupakan petunjuk bagi para Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat IAIN Kudus dalam melaksanakan tugas penanganan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini akan diatur lebih lanjut oleh Rektor IAIN Kudus.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kudus  
pada tanggal : 11 Januari 2019



Tembusan:

1. Para Wakil Rektor di lingkungan IAIN Kudus;
2. Kepala Biro AUAK IAIN Kudus;
3. Para Dekan Fakultas di lingkungan IAIN Kudus;
4. Direktur Pascasarjana IAIN Kudus;
5. Para Ketua Lembaga di Lingkungan IAIN Kudus;
6. Para Ketua Unit di Lingkungan IAIN Kudus;
7. Kepala Satuan Pengawasan Internal IAIN Kudus.

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR IAIN KUDUS  
NOMOR : 209 TAHUN 2019  
TANGGAL : 11 Januari 2019  
TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN PENANGANAN  
PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN IAIN KUDUS

I. MAKSUD, TUJUAN DAN FUNGSI PENANGANAN PENGADUAN

A. MAKSUD

1. Merespon pengaduan baik yang berasal dari mahasiswa, masyarakat, instansi lain di luar IAIN Kudus maupun dari internal IAIN Kudus sendiri;
2. Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
3. Membuktikan benar atau tidaknya hal yang diadukan;
4. Memberikan jaminan kepada masyarakat.

B. TUJUAN

1. Menjaga citra dan marwah Kementerian Agama khususnya IAIN Kudus;
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap IAIN Kudus.

C. FUNGSI

1. Memperkuat mekanisme pengendalian dan pembinaan di lingkungan IAIN Kudus;
2. Memperkuat mekanisme pengawasan di lingkungan IAIN Kudus;
3. Memperkuat fungsi pertanggungjawaban unit pengelola pengaduan kepada masyarakat.

II. RUANG LINGKUP

Pedoman ini mencakup penanganan pengaduan yang diterima oleh IAIN Kudus dari Mahasiswa, masyarakat, instansi lain di luar IAIN Kudus maupun internal dari IAIN Kudus yang meliputi : pengaduan mengenai seluruh aspek pelayanan yang ada di lingkungan IAIN Kudus.

III. PENGERTIAN

- A. **Pengaduan**, adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang penyimpangan atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh IAIN Kudus, yang berasal dari masyarakat, anggota instansi IAIN Kudus, instansi di luar IAIN Kudus, maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi lain yang relevan;
- B. **Penanganan Pengaduan Masyarakat**, adalah rangkaian proses penanganan atas pengaduan yang ditujukan terhadap instansi, atau pelayanan publik, atau tingkah laku pegawai IAIN Kudus, dengan cara melakukan monitoring dan atau observasi dan atau konfirmasi dan atau klarifikasi dan atau investigasi (pemeriksaan) untuk mengungkapkan benar atau tidaknya hal yang diadukan tersebut;
- C. **Penelaahan**, adalah tahap mempelajari aktivitas kegiatan obyek pemeriksaan ketentuan perundang-undangan terkait, kondisi dan latar belakang, termasuk laporan-laporan dan dokumen-dokumen yang berkenaan, untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu pengaduan dan menentukan tahapan pengelolaan pengaduan;

- D. **Penyaluran**, adalah proses kegiatan untuk menyalurkan pengaduan masyarakat kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan tersebut sesuai dengan struktur kewenangan yang berlaku;
- E. **Konfirmasi**, adalah kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan;
- F. **Klarifikasi**, adalah proses penjernihan atau kegiatan untuk memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
- G. **Pemeriksaan**, adalah kegiatan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenten, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan yang diadukan;
- H. **Rekomendasi**, adalah usul atau saran dari pelaksana pengawasan berdasarkan kesimpulan atau pendapat dari hasil pemeriksaan;
- I. **Tindak Lanjut**, adalah kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang disampaikan;
- J. **Pelapor**, adalah individu atau kelompok atau instansi yang menyampaikan pengaduan kepada lembaga yang berwenang;
- K. **Terlapor**, adalah aparat atau unit kerja pada IAIN Kudus yang diduga melakukan penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku.

#### IV. PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Prinsip penanganan laporan pengaduan masyarakat merupakan nilai-nilai yang Wajib dijadikan acuan dalam setiap tahapan penanganan pengaduan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- a. **Penerimaan Satu Pintu**  
Prinsip penerimaan satu pintu dimaksudkan bahwa semua pengaduan yang diterima oleh IAIN Kudus harus disampaikan kepada dan diketahui oleh Kepala Biro AUAK IAIN Kudus;
- b. **Obyektivitas**  
Prinsip obyektivitas dimaksudkan bahwa penanganan pengaduan dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undang yang ada;
- c. **Efektif, Efisien dan Ekonomis**  
Prinsip efektif, efisien dan ekonomis dimaksudkan agar penanganan pengaduan dilakukan secara tepat sasaran, hemat dari segi sumber daya, tenaga., biaya dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. **Akuntabilitas dan Transparansi**  
Prinsip transparansi dan akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;

e. Kerahasiaan

Prinsip kerahasiaan dimaksudkan bahwa penanganan pengaduan dilakukan secara hati-hati dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor serta kerahasiaan materi laporan. Selain untuk perlindungan terhadap Pelapor, prinsip ini diterapkan juga untuk menghormati asas praduga tidak bersalah terhadap Terlapor. Oleh karena itu, surat-menyurat dan arsip dalam penanganan pengaduan adalah bersifat rahasia;

f. Adil dan Seimbang

Prinsip adil dan seimbang dimaksudkan bahwa dalam penanganan pengaduan baik Pelapor maupun Terlapor memiliki hak dan diberi kesempatan sama untuk didengar keterangannya, serta dilakukan proses pencarian fakta secara menyeluruh;

## V. PROSES PENANGANAN PENYELESAIAN PENGADUAN

1. Penerimaan pengaduan dilaksanakan oleh unit Tata Usaha, Humas dan Rumah Tangga baik yang disampaikan secara langsung oleh pelapor melalui telepon atau menggunakan media sosial lain seperti (email, WA, FB, IG dan Tweeter) kemudian menyerahkan kepada kepala biro AUAK IAIN Kudus untuk diproses;
2. Kepala Biro AUAK kemudian menugaskan kasubbag OKH untuk menyiapkan penanganan pertimbangan dan kajian tim Penanganan;
3. Kasubbag OKH IAIN Kudus menugaskan tim Penanganan untuk melakukan pertimbangan dan kajian;
4. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat melakukan verifikasi dokumen pengaduan masyarakat dan membuat surat tindak lanjut Pengaduan Masyarakat;
5. Kasubbag Organisasi, Kepegawaian dan Hukum kemudian mengoreksi surat tindak lanjut pengaduan masyarakat Jika "Ya" maka dokumen/berkas diparaf dan diteruskan kepada Kepala Biro AUAK, jika "Tidak" maka berkas/dokumen dikembalikan kepada tim penanganan untuk dianalisa ulang;
6. Kepala Biro AUAK Mengoreksi surat tindak lanjut Pengaduan Masyarakat. Jika "Ya" diparaf dan diteruskan kepada Rektor. Jika "Tidak" dikembalikan kepada Kasubag OKH untuk dianalisa ulang;
7. Rektor Mengoreksi surat tindak lanjut Pengaduan Masyarakat. Jika "Ya" ditandatangani dan memerintahkan Kepala Biro AUAK untuk diproses. Jika "Tidak" dikembalikan kepada Kepala Biro AUAK untuk dianalisa ulang;
8. Kepala Biro AUAK Memerintahkan Kasubag OKH untuk memproses surat tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang telah ditandatangani Rektor;
9. Petugas Fungsional Umum Memproses surat tindak lanjut Pengaduan Masyarakat kepada pemohon dan mendokumentasikannya.

