Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025

No Urut	Triwulan/ Bulan	No Aduan	Jenis Pengaduan	Dampak Pengaduan	Penanganan	Hasil Penanganan
1	Januari 2025 (TW 1)	1	Pengaduan langsung: Dugaan perkataan/ perbuatan tidak menyenangkan	1. Memutus silaturrahmi 2. Dapat mengganggu kinerja 3. Dapat berdampak pengaduan eksternal (Itjen atau APH)	1. Konfirmasi dengan pelapor 2. Mengumpulkan bukti 3. Konfirmasi dengan beberapa saksi 4. Konfirmasi dengan terlapor 5. Mempertemuakan pelapor dengan terlapor	Kekeluargaan/ damai
		2	Pengaduan langsung: masalah keluarga	1. Dapat mengganggu kinerja 2. Dapat berdampak mengggar disiplin PNS	1. Konfirmasi dengan pelapor 2. Konfirmasi dengan terlapor 3. Mempertemuakan pengadu dengan terlapor 4. Melibatkan pihak ketiga	Kesalahpahaman dan dapat terselesaikan dengan baik
2	Februari 2025 (TW 1)	1	Pengaduan langsung: Guyonan yang menimbulkan kesalahpahaman	1. Memutus silaturrahmi 2. Dapat mengganggu kinerja 3. Dapat berdampak mengggar disiplin PNS 4. Dapat berdampak pengaduan eksternal (Itjen atau APH)	1. Konfirmasi dengan pelapor 2. Konfirmasi dengan terlapor 3. Mempertemuakan pengadu dengan terlapor 4. Melibatkan pihak ketiga	Kesalahpahaman dan dapat terselesaikan dengan baik

3	Februari 2025 (TW 1)	1	Pengaduan langsung: Beasiswa/bantuan studi ASN yang terhambat (studi telah selesai)	1. Tidak dapat melunasi hutang selama menyelesaikan studi 2. Dapat mengganggu kinerja	Berkoordinasi dengan bagian keuangan: ASN yang bersangkutan terlambat mengurus beasiswa/bantuan studi (sudah lewat tahun anggaran)	1. ASN menerima atas kesalahan sendiri. 2. Diusulkan mengisi jabatan sesuai kompetensi dan prestasi kerja (seleksi PPK)
4	Agustus 2025 (TW 3)	1	Memindahkan barang milik negara tanpa izin pejabat berwenang	1. Barang hilang atau rusak 2. Dapat berdampak pegawai pengelola barang bertanggungjawab atas hilang/ rusak	Diserahkan kepada pimpinan unit dan Kabag Tata Usaha	(1) Berkoordinasi dengan pengelola SIMAK BMN; (2) Aturan internal (3) Ditangani atasan langsung
5	November 2025 (TW 4)	1	Pengaduan online: Mahasiswa baru yang belum mendapat layanan di Perpustakaan	1. Mahasiswa tidak aktif di perpustakaan 2. Jumlah pemustaka berkurang 3. Dampak pada tusi pegawai perpustakaan	Diserahkan kepada Kepala Pusat Perpustakaan: Mahasiswa belum menuntaskan adminstrasi	Sudah diberikan bantuan oleh admin Perpustakaan
6	Desember 2025 (TW 4)	1	Belanja Barang	1. Dapat berdampak kerugian negara 2. Dapat berdampak penurunan kinerja pegawai	Audit laporan pertanggungjawaban dan pemeriksaan barang oleh auditor SPI	Dalam proses

Pontianak, 30 Desember 2025
Koordiantor Dumas,



Dr. Fauziah.,S.Pd.,MM