



SALINAN

PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA  
NOMOR 2 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Universitas Udayana, perlu memberikan akses kepada masyarakat dalam memberikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan tindak pidana di lingkungan Universitas Udayana;
  - b. bahwa pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5500);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6762);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 748);
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Unud (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 620);
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 638);
9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 94245/M/06/2024 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Udayana Periode Tahun 2024-2028;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Udayana yang selanjutnya disingkat Unud adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pendidikan akademik, vokasi, dan profesi, dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Rektor adalah Rektor Unud.
3. Pegawai adalah dosen dan tenaga kependidikan Unud yang berstatus Aparatur Sipil Negara, Tetap Badan Layanan Umum, dan Kontrak.
4. Pejabat adalah pegawai Unud yang menduduki jabatan tertentu di Unud sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
6. Tenaga Kependidikan adalah pegawai yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan yang mempunyai jejang karier tertentu.
7. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat atau kelompok masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
8. Laporan Pengaduan adalah aduan yang disampaikan oleh pegawai atau masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran kode etik pegawai, dugaan pelanggaran disiplin pegawai, dugaan benturan kepentingan dan

dugaan tindak pidana di lingkungan Universitas Udayana.

9. Pelapor adalah Pegawai, individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu.
10. Terlapor adalah penyelenggara negara, pejabat, Pegawai yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

## Pasal 2

Penanganan Pengaduan Masyarakat bertujuan untuk:

- a. mewujudkan pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien, serta menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

## BAB II

### PENGADUAN MASYARAKAT

## Pasal 3

- (1) Pegawai, individu, atau kelompok masyarakat dapat menyampaikan Laporan Pengaduan.
- (2) Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat disampaikan secara:
  - a. langsung; dan
  - b. tidak langsung.
- (3) Laporan Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada Tim Layanan Pengaduan.
- (4) Laporan Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b disampaikan melalui laman, surat elektronik, telepon, dan sarana lainnya yang disediakan oleh Unud.

#### Pasal 4

Laporan Pengaduan yang tidak memuat dan tidak melampirkan identitas Pelapor, wajib ditindaklanjuti oleh Tim Layanan Pengaduan.

#### Pasal 5

- (1) Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, paling sedikit memuat
  - a. tempat kejadian;
  - b. waktu kejadian;
  - c. pihak yang terlibat; dan
  - d. kronologis kejadian.
- (2) Laporan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.

### BAB III

#### PELAKSANAAN

##### Bagian Kesatu

##### Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

#### Paragraf 1

##### Umum

#### Pasal 6

- (1) Pengaduan Masyarakat ditindaklanjuti melalui penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui tahapan meliputi:
  - a. pencatatan;
  - b. penelaahan;
  - c. penyaluran;
  - d. tindak lanjut;
  - e. pelaporan; dan
  - f. pengarsipan.

Paragraf 2  
Pencatatan

Pasal 7

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a dilakukan dengan memuat data pengaduan berupa:
  - a. Laporan Pengaduan; dan
  - b. identitas Pelapor.
- (2) Identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit memuat nama, alamat, nomor kontak, dan pekerjaan.
- (3) Pencatatan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan secara manual dan/atau menggunakan aplikasi komputer.

Paragraf 3  
Penelaahan

Pasal 8

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b merupakan proses menelaah data dan informasi Laporan Pengaduan.
- (2) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang tidak memenuhi kriteria Laporan Pengaduan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) dapat dikembalikan kepada yang mengajukan Laporan Pengaduan.
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan perundang-undangan yang relevan; dan
  - c. menetapkan hasil penelaahan Pengaduan Masyarakat tersebut untuk diproses lebih lanjut.

Paragraf 4  
Penyaluran

Pasal 9

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c merupakan penyampaian Pengaduan Masyarakat berdasarkan jenis Pengaduan Masyarakat.
- (2) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan berupa:
  - a. substansi pengaduan logis dan memadai;
  - b. identitas pelaporinya jelas atau tidak jelas; dan
  - c. didukung dengan bukti-bukti yang cukup, dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi.
- (3) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan yang memerlukan tindak lanjut dapat direkomendasikan untuk diteruskan kepada unit kerja yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti.
- (4) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Unud untuk menindaklanjuti akan dikembalikan kepada Pelapor.

Paragraf 5  
Tindak Lanjut

Pasal 10

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Masyarakat.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan meliputi:
  - a. klarifikasi;
  - b. konfirmasi;
  - c. penelitian; dan
  - d. pemeriksaan.
- (3) Klarifikasi merupakan proses penjernihan masalah atau kegiatan yang pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.

- (4) Konfirmasi merupakan proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan Terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila memungkinkan termasuk masalah yang diadukan.
- (5) Penelitian merupakan proses meneliti kelengkapan dari Laporan Pengaduan dan bukti pendukungnya.
- (6) Pemeriksaan merupakan proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas Pengaduan Masyarakat.

#### Pasal 11

- (1) Proses tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 untuk Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya Laporan Pengaduan.
- (2) Proses tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilanjutkan dengan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi.
- (3) Tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak Laporan Pengaduan diterima.

#### Paragraf 6

##### Pelaporan

#### Pasal 12

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf e merupakan kegiatan penyusunan laporan hasil tindak lanjut penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Laporan hasil tindak lanjut penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan

dan saran tindak lanjut.

- (3) Laporan hasil tindak lanjut penanganan Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Rektor Unud dan unit kerja terkait.

#### Paragraf 7

#### Pengarsipan

#### Pasal 13

Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf f merupakan kegiatan penataan dokumen laporan hasil tindak lanjut penanganan Pengaduan Masyarakat.

#### Bagian Kedua

#### Tim Layanan Pengaduan

#### Pasal 14

Rektor Unud membentuk Tim Layanan Pengaduan Unud yang ditetapkan dengan Keputusan Rektor.

#### Pasal 15

- (1) Tim Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 bertugas:
  - a. menerima Laporan Pengaduan;
  - b. mengumpulkan informasi mengenai kebenaran Laporan Pengaduan;
  - c. mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan Pelapor;
  - d. menelaah Laporan Pengaduan;
  - e. menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada Pelapor;
  - f. memberikan informasi perkembangan Laporan Pengaduan kepada Pelapor;
  - g. menyiapkan laporan hasil tindak lanjut penanganan Pengaduan Masyarakat untuk disampaikan kepada Rektor Universitas Udayana.

- (2) Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), anggota Tim Layanan Pengaduan wajib merahasiakan identitas Pelapor.
- (3) Dalam hal anggota Tim Layanan Pengaduan terbukti tidak melaksanakan kewajiban merahasiakan identitas Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Tim Layanan Pengaduan dikoordinasikan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat.
- (5) Kinerja Tim Layanan Pengaduan diperhitungkan sebagai bagian dari kinerja Pegawai Unud.

#### BAB IV

#### PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

##### Pasal 16

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat.
- (2) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan melalui kegiatan:
  - a. monitoring ke unit kerja terkait;
  - b. pemutakhiran data; dan/atau
  - c. rapat koordinasi.

##### Pasal 17

Pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai perkembangan Laporan Pengaduan dari Tim Layanan Pengaduan.

## BAB V

### PELINDUNGAN HUKUM DAN PERLAKUAN YANG WAJAR

#### Pasal 18

- (1) Rektor Unud dapat memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pelapor dan Terlapor apabila diperlukan.
- (2) Pelindungan hukum dan perlakuan yang wajar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sejak diterimanya Laporan Pengaduan.

#### Pasal 19

- (1) Pelindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) meliputi:
  - a. tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata;
  - b. menjaga kerahasiaan identitas Pelapor; dan
  - c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh aparat penegak hukum dan Pelapor dijadikan saksi, Pelapor berhak mendapatkan pelindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Selain mendapat pelindungan hukum dan perlakuan yang wajar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bagi Pegawai diberikan pelindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian.
- (3) Pejabat yang terbukti menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangannya untuk melakukan tindakan balasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dijatuhi hukuman disiplin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 20

Pelindungan hukum dan perlakuan yang wajar kepada Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) meliputi:

- a. memperlakukan Terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya dugaan Pengaduan Masyarakat; dan
- b. tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

### BAB VI

#### PENGHARGAAN DAN PEMBERIAN SANKSI

#### Pasal 21

- (1) Rektor Unud dapat memberikan penghargaan kepada Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. piagam penghargaan;
  - b. promosi jabatan;
  - c. mutasi;
  - d. rotasi;
  - e. pendidikan dan pelatihan;
  - f. beasiswa pendidikan; dan/atau
  - g. penghargaan lainnya.

#### Pasal 22

Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti membuat Laporan Pengaduan palsu dan/atau membuat Laporan Pengaduan yang bersifat fitnah, dijatuhi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti mengganggu, menghambat, dan/atau menghalangi kelancaran proses kerja Tim Layanan Pengaduan, dijatuhi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jimbaran  
pada tanggal 5 Maret 2025  
REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA,

TTD

I KETUT SUDARSANA  
NIP 196910161996011001

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Umum,



Ni Made Pertami Susilawati  
NIP 196806011987022002