



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
NOMOR: B-259/Un.05/III.7/PP.00.9/02/2022
TENTANG
TIM PENANGANAN MEDIA PENGADUAN DAN KONSULTASI PELAYANAN
DI LINGKUNGAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

- Menimbang : a. bahwa untuk dapat terselenggaranya pelayanan secara tertib tentang pengelolaan pelayanan publik dan penanganan media pengaduan di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
- b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik dan penanganan pengaduan yang masuk ke media resmi yang dibangun oleh fakultas, maka dianggap perlu untuk membuat tim personalia penanganannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Panitia Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005, tentang perubahan IAIN menjadi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 7 dan 77 Tahun 2013 tentang Ortaker UIN SGD Bandung tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
10. Keputusan Menteri Agama Nomor 536 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama;
11. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
12. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor: 401/Un.05/II.2/KP.07.6/10/2019 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
13. DIPA UIN SGD Bandung Nomor: SP DIPA -025.04.2.423523/2021 tanggal 15 November 2020.

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG TENTANG TIM PENANGANAN MEDIA PENGADUAN DAN KONSULTASI PELAYANAN DILINGKUNGAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG.
- Kesatu : Mengangkat Tim Personalia Penanganan Media Pengaduan dan Pelayanan Publik Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2022 dengan susunan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- Kedua : Penanganan media pengaduan dan pelayanan publik yang dimaksud pada diktum Kesatu meliputi:
- a. Prosedur pengelolaan penanganan media pengaduan;
 - b. Pejabat pengelola penanganan media pengaduan;
 - c. Penghubung pengelolaan penanganan media pengaduan pelayanan;
 - d. Pencatat rekap pengaduan;
 - e. Tim penjawab aduan pelayanan publik;
 - f. Unsur pengaduan pelayanan publik yang harus dipenuhi;
 - g. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik; dan
 - h. Alur penanganan media pengaduan pelayanan publik.
- Ketiga : Prosedur dan mekanisme pengelolaan penanganan media pengaduan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam lampiran surat berikut ini;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

ditetapkan di Bandung
Pada tanggal 8 Februari 2022

Dekan,



Dr. Hasniah Aliah, M.Si

NIP. 19780613 200501 2 014

Tembusan:

1. Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
2. Para Wakil Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
3. Para Kepala Biro UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
4. Para Ketua Jurusan di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi;
5. Arsip.



Lampiran I : SK Dekan FST UIN Sunan Gunung
Djati Bandung Tentang Tim Personalia
Penanganan Media Pengaduan
Pelayanan Publik Fakultas Sains dan
Teknologi
Nomor : B-259/Un.05/III.7/PP.00.9/02/2022
Tanggal : 8 Februari 2022

**Tim Personalia Pengelolaan Penanganan Media Pengaduan Pelayanan Publik
dilingkungan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

No	Nama	Jabatan Pokok	Jabatan dalam TIM
1	Dr. Hasniah Aliah, M.Si	Dekan	Penanggung Jawab TIM
2	Eko Prabowo Hadisantoso, M.Pkim	Ketua Tim Pembangunan Zona Integritas	Ketua Pejabat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan
3	Ali Rahman, S.T, M.Kom	Tenaga kependidikan	Penghubung pengelolaan penanganan media pengaduan pelayanan
4	Aldy Rialdy Atmadja, M.T	Dosen	Pencatat Rekap Pengaduan
5	Asep Suwanda Permana, M.Stat	Tenaga kependidikan	Tim Penjawab Aduan Layanan
6	Opik Taufiqurrahman, M.Biotek	Tenaga kependidikan	Tim Penjawab Aduan Layanan
7	Ate Mei Siskania, S.Si	Tenaga kependidikan	Tim Penjawab Aduan Layanan
8	Citra Fitriani Kusman, S.Si	Tenaga kependidikan	Tim Penjawab Aduan Layanan
9	Rifqi Syamsul Fuadi, S.T	Tenaga kependidikan	Tim Penjawab Aduan Layanan
10	Agung Rahmadi, M.P	Tenaga kependidikan	Tim Penjawab Aduan Layanan
11	Muhammad Tsani Abdul Hakim, M.Sy	Tenaga kependidikan	Tim Penjawab Aduan Layanan

ditetapkan di Bandung
Pada tanggal 8 Februari 2022
Dekan,



Dr. Hasniah Aliah, M.Si
NIP. 19780613 200501 2 014

Lampiran II : SK Dekan FST UIN Sunan Gunung
Djati Bandung Tentang Tim Personalia
Penanganan Media Pengaduan
Pelayanan Publik Fakultas Sains dan
Teknologi

Nomor : B-259/Un.05/III.7/PP.00.9/02/2022

Tanggal : 8 Februari 2022

A. Unsur Pengaduan

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat, dan nomor kontak yang bisa dihubungi.
2. Objek pengaduan yang harus jelas.

B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Fakultas Sains dan Teknologi.

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada civitas akademika.
2. Pengaduan dapat disampaikan melalui:
3. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelolaan pengaduan di Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Tertulis disampaikan ke kontak pengaduan dan sistem layanan pengaduan yang sudah dibangun.
 - a) Nomor Kontak/WhatsApp/Telegram: 0813 8673 0890
 - b) Media Sosial Instagram: @fst.uinbandung
 - c) Link Kontak Layanan (*Helpdesk*): <https://akademik1.fst.uinsgd.ac.id/hs>
 - d) E-mail: fst@uinsgd.ac.id

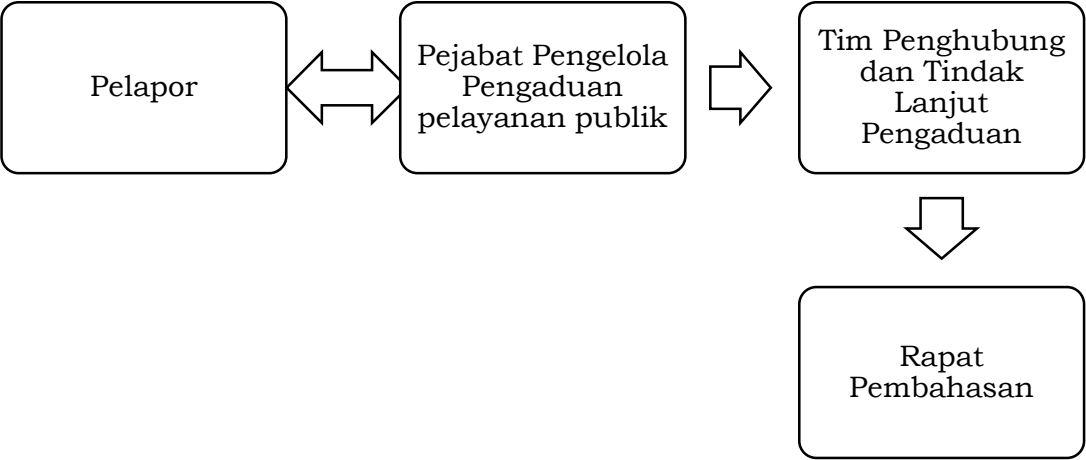
C. Tata cara penanganan pengaduan:

1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat dan penghubung pengelolaan pengaduan.
2. Pejabat pengelolaan pengaduan mencatat dengan baik pengaduan yang melalui tatap muka langsung, tertulis, maupun yang melalui media lainnya kedalam arsip pencatatan pengaduan yang selanjutnya akan didistribusikan aduannya kepada tim penjawab aduan.
3. Pejabat pengelolaan pengaduan berkoordinasi dengan tim penghubung dan tindak lanjut membuat jadwal pertemuan pembahasna aduan (jika diperlukan).
4. Pejabat pengelolaan pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pihak terkait.
5. Pejabat pengelolaan pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan, dan membuat statistik monev laporan kepada penanggung jawab pengelola serta mempublikasikan rekapitulasi secara periodik.

D. Pejabat penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan penanggungjawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan, dan menindaklanjuti pengaduan, termasuk yang diarahkan oleh tim pengelola penanganan media pengaduan Fakultas Sains dan Teknologi.

E. Petugas pencatat pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.

F. Alur penanganan media pengaduan pelayanan publik sebagai berikut:



ditetapkan di Bandung
Pada tanggal 8 Februari 2022
/s/kan,



Dr. Hasniah Aliah, M.Si
NIP. 19780613 200501 2 014