UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
NOMOR 9 TAHUN 2025
TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA,

Menimbang :

a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang merupakan bagian dari komitmen pelaksanaan reformasi birokrasi;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan kelancaran proses pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2025;
c. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, b, dan c di atas, perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2025;

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 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 578) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 910);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 56 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1729) sebagaimana telah diubah dengan

Peraturan Menteri Agama Nomor 52 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 56 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1729);

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pengawasan Internal pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1494);
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2017 tentang Satuan Pengawasan Internal pada Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1082);
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2024 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah pada Kementeria Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 227);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA TAHUN 2025.

KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2025 sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab :
   a. Memastikan aduan dikelola dengan baik;
   b. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan aduan;
   c. Melakukan penilaian kinerja atas pengelolaan pengaduan.

2. Ketua :
   a. Memastikan pengelolaan aduan sesuai dengan ketentuan dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat;
   b. Memastikan aduan yang diterima sesuai kewenangan satker Universitas Islam Negeri Sunan Ampel;
   c. Menginformasikan aduan yang masuk kepada penanggung jawab tim;
   d. Melakukan pemanggilan unit terkait untuk klarifikasi/ pengumpulan informasi;
   e. Melakukan pemantauan atas penyelesaian aduan;
   f. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap anggota tim;
   g. Memastikan kanal pengaduan mudah diakses khalayak.

3. Anggota :
   a. Menerima, memeriksa kelengkapan, dan mendokumentasikan aduan masuk;
   b. Melakukan seleksi aduan, identifikasi masalah, dan evaluasi bukti;
   c. Menyiapkan bahan klarifikasi dan memproses penyelesaian aduan;
   d. Menyusun laporan tindak lanjut penyelesaian aduan;
   e. Mengunggah tindak lanjut berkas aduan pada platform aduan yang dituju;
   f. Melakukan pendokumentasian berkas aduan beserta tindak lanjutnya.

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertugas mulai Bulan Januari sampai Desember 2025.

KEEMPAT : Biaya yang dikeluarkan akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA BLU Tahun Anggaran 2025 Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Nomor: SP DIPA-025.04.2.423770/2025, tanggal 2 Desember 2024.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 3 Januari 2025
REKTOR,

AKH. MUZAKKI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
NOMOR 9 TAHUN 2025
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
TAHUN 2025

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA TAHUN 2025

NO	NAMA	JABATAN
1	Prof. Akh. Muzakki, M.Ag., Grad. Dip. SEA, M.Phil., Ph.D.	Penanggung Jawab
2	Dr. Imam Buchori, SE., M.Si.	Ketua
3	Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA.	Anggota
4	Dr. Binti Shofiatul Jannah, SE., M.S.A, CSRS., CSRA., CPIA	Anggota
5	Ratna Anggraini Aripratiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA.	Anggota
6	Oktavi Elok Hapsari, M.T.	Anggota
7	Drs. Goentoer Soegiarto	Anggota
8	Arilia Rachma, S.Psi.	Anggota
9	Teguh Panotogomo, S.E.	Anggota

REKTOR,

AKH. MUZAKKI