

LAMPIRAN 31 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI PADANG

NOMOR : 3509/UN35/HM/2017

TANGGAL : 11 Agustus 2017

Uraian : STANDAR PELAYANAN PENGADUAN UNP

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki KTP yang masih berlaku bagi perorangan atau masyarakat umum. 2. Bagi Lembaga, organisasi dan perusahaan menyertakan KTP dan akte pendirian serta surat kuasa dari lembaga yang bermaterai 3. Bukti kejadian meliputi : lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologis 4. Pemohon merasakan kerugian secara langsung atas hal yang diadukannya 5. Aduan disampaikan dengan itikad baik untuk mencari penyelesaiannya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi/ menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia. 2. Pencatatan aduan pada form Catatan Aduan Pelanggan 3. Pencatatan aduan pada Buku Register Aduan 4. Tindak lanjut atas aduan yang masuk 5. Penyampaian/ pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada pemohon aduan 6. Dokumentasi hasil tindak lanjut sebagai laporan.
3..	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 7 (tujuh) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk pelayanan	Layanan Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang di tujukan kepada Humas UNP, Jl. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang 2. Melalui email: humas@unp.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Standar Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3614); 4. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Keputusan Menter Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; 6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standart Pelayanan; 8. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indoneswia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Catatan aduan pelanggan. 2. Alamat website dan email pengaduan 3. Nomor telepon/fax pengaduan 4. Kotak aduan 5. Meja layanan informasi dan pengaduan 6. ATK dan Peralatan Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan internal	1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. 2. Pengawasan oleh Tim Teknis 3. Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh tim audit internal yang ditunjuk. 4. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 4 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pengawasan lingkungan dengan CCTV. 2. Sistem pengamanan jaringan komputer.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Prevalensi jumlah aduan 2. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan 3. Laporan bulanan pencapaian sasaran mutu