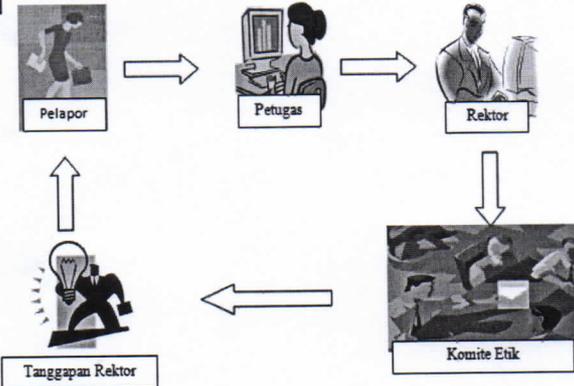


2. Standar Pelayanan Pengaduan

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan permohonan layanan informasi publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengadu/pelapor mengajukan surat keberatan atau aduan layanan publik kepada Rektor. 2) Mengisi formulir pelaporan/pengaduan. 3) Mencantumkan identitas pengadu/pelapor dan jenis keberatan/aduan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor dapat mengajukan keberatan atau aduan yang berkaitan dengan layanan publik di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha, baik langsung secara lisan melalui tempat pelayanan Humas Undiksha dan / atau PPID, maupun melalui surat atau melalui laman humas@undiksha.ac.id dan dapat juga dilakukan melalui telepon. 2. Pelapor/pengadu harus mengisi formulir pengajuan keberatan atau aduan secara lengkap dengan mencantumkan identitas serta menulis jenis layanan, kegiatan atau nama dan jabatan pihak yang diadukan. 3. Petugas layanan pengaduan menerima dan mencatat keberatan atau aduan yang diajukan oleh pelapor. 4. Petugas layanan pengaduan memberikan tanda bukti pengajuan keberatan atau aduan kepada pelapor. 5. Formulir keberatan atau aduan

		<p>diserahkan kepada Tim/Komite Etik yang dipimpin oleh Rektor untuk diproses.</p> <p>6. Rektor selaku Ketua Komite Etik akan memberikan tanggapan atau keputusan atas keberatan yang diajukan selambat-lambatnya 30 hari kerja sejak tanggal pelaporan.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan/jawaban mengenai aduan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Rektor Universitas Pendidikan Ganesha. Jalan Udayana no 11 Singaraja-Bali</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telpon/Fax : (0362)22570 Fax 25735 Website : humas@undiksha.ac.id</p>

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1) Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;5) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;7) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 14 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pendidikan Ganesha;8) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;9) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1) Ruang kantor, meja, kursi2) AC3) Lemari Majalah/Koran4) Tempat Brosur/leaflet5) Kotak Saran6) Komputer7) Printer8) Telepon9) Faximili10) Televisi11) Jaringan internet12) Alat tulis kantor13) Flasdish/hardish

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi dan mampu bekerja tanpa tekanan; 2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengawasan atasan langsung; 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Customer Service 2 orang. 2) Receptionist 2 orang. 3) Administrasi 1 orang. 4) Satuan Pengamanan 1 orang. 5) PPID pelaksana 1 orang. 6) PPID Pelaksana pembantu 20 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data pelapor; 2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data pelapor;
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.