



**KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

NOMOR: 316/UN6.RKT/Kep/HK/2019

TENTANG

**TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PADJADJARAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS PADJADJARAN

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik, perlu ditetapkan tata cara penyampaian pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a maka perlu diterbitkan Keputusan Rektor Universitas Padjadjaran;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1957 tentang Pendirian Universitas Padjadjaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1422);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2014 Nomor 16 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Padjadjaran sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 301);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2015, tentang Statuta Universitas Padjadjaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5720);
6. Surat Perintah Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor T/21/M/KP.03.00/2019 tentang Penunjukan pelaksana tugas Rektor Universitas Padjadjaran
7. Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Universitas Padjadjaran sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Universitas Padjadjaran

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
PERTAMA : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PADJADJARAN TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PADJADJARAN;
- KEDUA : Tata Cara Penyampaian Pengaduan di lingkungan Universitas Padjadjaran sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan satu kesatuan penetapan dengan keputusan ini;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku terhitung mulai ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bandung
Pada tanggal 28 Mei 2019



Tembusan :

1. Ketua Majelis Wali Amanat Universitas Padjadjaran;
2. Ketua Senat Akademik Universitas Padjadjaran;
3. Para Wakil Rektor Universitas Padjadjaran;
4. Para Dekan di Lingkungan Universitas Padjadjaran
5. Para Direktur di lingkungan Unpad;

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PADJADJARAN

Tujuan diterbitkannya keputusan ini untuk memberikan kejelasan tata cara penyampaian masukan atau pengaduan dari sivitas akademika Unpad, tenaga kependidikan, alumni, masyarakat umum dan atau pemangku kepentingan kepada Rektor. Pengaduan yang ditangani dapat berasal dari LAPOR! maupun pengaduan yang disampaikan melalui jalur komunikasi lain yang dimiliki Universitas Padjadjaran.

Prosedur Penerimaan, Pengklasifikasian dan Penyaluran Pengaduan

1. Masyarakat umum, sivitas akademika atau tenaga kependidikan dapat menyampaikan pengaduan.
2. Pengaduan dapat berkaitan dengan:
 - a. Penyalahgunaan wewenang;
 - b. Pelanggaran disiplin pejabat/pendidik/tenaga kependidikan;
 - c. Dugaan terjadi konflik kepentingan;
 - d. Dugaan pidana korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - e. Dugaan praktik pungli dan gratifikasi;
 - f. Ketidakpuasan atas pelayanan publik;yang berada di lingkungan Universitas Padjadjaran.
3. Pengaduan dapat disampaikan dengan cara langsung atau tidak langsung.
4. Pengaduan paling sedikit memuat:
 - a. Substansi pengaduan;
 - b. Pihak yang terlibat;
 - c. Waktu kejadian;
 - d. Tempat kejadian;
 - e. Kronologi kejadian;
5. Pengaduan harus dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya.
6. Pengaduan dilakukan paling lambat adalah 30 hari sejak pengadu menerima layanan.
7. Tim pengelola pengaduan wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 hari, sejak berkas dinyatakan lengkap.
8. Apabila identitas pengadu diketahui, Tim Pengelola pengaduan wajib merahasiakan identitas pengadu, kecuali untuk keperluan pemeriksaan.
9. Prosedur Pengaduan di lingkungan Universitas Padjadjaran sebagai berikut:
 - a. Masyarakat umum, sivitas akademika atau tenaga kependidikan mengajukan pengaduan;
 - b. Operator Pengaduan menerima pengaduan melalui LAPOR!, telepon, email, surat, media sosial, tatap muka, lalu mencatat identitas pengadu (jika ada atau bersedia diketahui) memberi nomor pengaduan, dan mencatat substansi pengaduan;
 - c. Operator pengaduan menyampaikan disposisi pengaduan;
 - d. Operator pengaduan menelaah dan membuat klasifikasi pengaduan berdasarkan kegawatan, kedaruratan, level dan unit penanganan;
 - e. Operator pengaduan menyalurkan pengaduan kepada unit terkait (Rektor/Wakil Rektor/Direktur/Dekan/Kepala Satuan).

Tahapan Penyelesaian Pengaduan

1. Operator pengaduan menyalurkan pengaduan kepada Unit Kerja terkait (Rektor/Wakil Rektor/Direktur/Dekan/Kepala Satuan);
2. Unit Kerja terkait menyelesaikan langsung masalah atau memberikan disposisi penyelesaian masalah kepada Unit Kerja di bawahnya;
3. Memanggil kepala Unit Kerja dan pihak terkait di bawahnya untuk meminta data terkait masalah;
4. Jika diperlukan, selanjutnya Unit Kerja terkait melakukan observasi langsung ke lapangan untuk melakukan pengecekan atau triangulasi;
5. Unit Kerja terkait menyelesaikan masalah dengan pendekatan, teknik dan metode tertentu;
6. Unit Kerja terkait menyampaikan *update* penyelesaian masalah kepada Operator Pengaduan.
7. Operator Pengaduan menyajikan setiap perkembangan penyelesaian masalah di *platform* tersedia, serta melakukan pemantauan proses dan tindak lanjut setiap semester dan melaporkan kepada Pimpinan.

