

3.2 LAYANAN PENGADUAN DAN RENCANA PENANGANAN KORBAN PERUNDUNGAN DAN PELECEHAN SEKSUAL

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kegiatan dilaksanakan pada hari dan jam kerja
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Korban mengisi formulir pengaduan 2. Staf ULKPKS menerima formulir pengaduan 3. Staf ULKPKS merencanakan agenda Rapat Anggota 4. Anggota ULKPKS membahas materi aduan 5. Anggota ULKPKS menentukan kegiatan lanjutan setelah menerima aduan dan menentukan Langkah penanganan yang tepat untuk korban 6. Anggota ULKPKS menugaskan staf untuk menyiapkan penanganan 7. Staf ULKPKS menyiapkan kebutuhan Konseling/Penanganan untuk korban 8. Staf ULKPKS menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk penanganan terhadap korban
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5	Produk Pelayanan	Materi Aduan dan Hasil Analisa untuk penanganan Korban
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan Pengaduan dan Rencana Penanganan Korban Perundungan dan Pelecehan Seksual dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

b. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 2. Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017 3. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya 4. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Majelis Wali Amanat, Peraturan Rektor, dan Peraturan Senat Akademik Universitas 5. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor 6. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas 7. Peraturan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Brawijaya Nomor I Tahun 2021 8. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 70 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan Seksual dan Perundungan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Memiliki pengalaman sebagai psikolog/konselor 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan Microsoft office
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Pengaduan dan Rencana Penanganan Korban Perundungan dan Pelecehan Seksual dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FEB UB secara periodik
5	Jaminan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas dan informasi korban terjaga 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Ketua ULPKPS pada evaluasi kinerja di akhir tahun.