



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Jalan Dr. Setiabudhi Nomor 229 Bandung 40154
Telepon (022) 2013163 - 2013164 Faksimile (022) 2001135
Laman: www.upi.edu Email: sekuniv_upi@upi.edu

**PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
NOMOR 6093/UN40/HK/2019**

**TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Pendidikan Indonesia yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan diselenggarakan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembar Negara Nomor 5071)
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)
10. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5509);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5699);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
16. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1496);
17. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
18. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
19. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
20. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 03/PER/MWA UPI/2015 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 04/PER/MWA UPI/2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 03/PER/MWA UPI/2015 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia;

21. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 03/PER/MWA UPI/2017 tentang revisi Rencana Strategis Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2016-2020;
22. Keputusan Majelis Wali Amanat Nomor 06/KEP/MWA UPI/2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Pengganti Antarwaktu Masa Bakti 2015-2020;
23. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 03/PER/MWA UPI/2018 tentang Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2019;
24. Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 6323/UN40/HK/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Nomor 6489/UN40/HK/2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pendidikan Indonesia;
25. Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 2083/UN40/HK/2018 tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Pendidikan Indonesia yang selanjutnya disingkat UPI adalah Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum.
2. Rektor adalah organ UPI yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan UPI.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Unit Layanan Publik adalah unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
5. Unit Layanan Terpadu adalah unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia yang seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik terkait layanan informasi, layanan aspirasi, dan layanan pengaduan bagi pengguna dan masyarakat.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik di Universitas Pendidikan Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

BAB II ASAS, PRINSIP, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Asas

Pasal 2

Penyusunan Peraturan Rektor ini dilaksanakan berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. parsitipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; dan
- k. ketepatan waktu.

Bagian Kedua Prinsip

Pasal 3

Penyusunan Peraturan Rektor ini dilaksanakan berdasarkan Prinsip:

- a sederhana;
- b kejelasan;
- c kepastian waktu;
- d akurasi;
- e keamanan, proses dan produk pelayanan publik;
- f tanggung jawab;
- g kelengkapan sarana dan prasarana;
- h kemudahan akses;
- i kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan
- j kenyamanan.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Rektor ini meliputi:

- a. jenis dan unit pelaksana Pelayanan Publik;
- b. penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. hak dan kewajiban;
- d. standar pelayanan dan indeks kepuasan pelayanan;
- e. pengaduan masyarakat; dan
- f. pelaporan.

BAB III

JENIS, NAMA, DAN UNIT PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Jenis Pelayanan Publik di UPI, terdiri atas:

- a. pelayanan akademik; dan
- b. pelayanan non akademik.

Pasal 6

- (1) Pelayanan akademik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 5 huruf a adalah pelayanan yang dilakukan oleh unit kerja di UPI yang berkaitan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi;
- (2) Pelayanan non akademik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 5 huruf b adalah pelayanan yang dilakukan oleh unit kerja di UPI yang berkaitan dengan kegiatan non akademik.

Pasal 7

- (1) Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 6, berpusat pada Unit Layanan Terpadu yang terkoordinasi dengan unit layanan publik terkait sesuai dengan jenis pelayanan dan nama pelayanan.
- (2) Jenis, Nama, dan Unit Layanan Publik di UPI sebagaimana tercantum dalam Lampiran I merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.

BAB IV

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Struktur Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik di UPI, terdiri atas:
 - a. Rektor selaku Pembina;
 - b. Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Pengembangan dan Sistem Informasi selaku Penanggung Jawab;
 - c. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan; Wakil Rektor Bidang Keuangan, Sumber Daya, dan Administrasi Umum; Wakil Rektor Bidang Riset, Kemitraan, dan Usaha selaku Evaluator; dan
 - d. Unit Layanan Terpadu dan Unit Layanan Publik selaku pelaksana Pelayanan Publik di UPI.
- (2) Struktur organisasi penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran II merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.
- (3) Keanggotaan dari struktur penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Rektor.

Bagian Kedua
Tugas Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 9

Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPI, meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelaksanaan konsultasi.

Bagian Ketiga
Tanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a, bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas Penanggung jawab.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf b, bertanggung jawab atas seluruh penyelenggaraan Pelayanan Publik pada unit kerja masing-masing sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Evaluator sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf c, bertanggung jawab dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan UPI.
- (4) Unit Layanan Terpadu dan Unit Layanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf d, bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik di UPI.

BAB V
INFORMASI

Pasal 11

- (1) Jenis Informasi terdiri atas:
 - a. Informasi Publik yang dapat diakses; dan
 - b. Informasi Publik yang dikecualikan.
- (2) Informasi Publik yang dapat diakses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
 - b. Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta merta; dan
 - c. Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat.
- (3) Informasi Publik yang dikecualikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:
 - a. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat menghambat proses penegakan hukum, yaitu informasi yang dapat:
 1. menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana;
 2. mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan/atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana;
 3. mengungkapkan data intelijen kriminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan transnasional;
 4. membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan/atau keluarganya; dan/atau
 5. membahayakan keamanan peralatan, sarana, dan/atau prasarana penegak hukum;

- b. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;
- c. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara, yaitu:
 - (1) informasi tentang strategi, intelijen, operasi, taktik dan teknik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara, meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi dalam kaitan dengan ancaman dari dalam dan luar negeri;
 - (2) dokumen yang memuat tentang strategi, intelijen, operasi, teknik dan taktik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi;
 - (3) jumlah, komposisi, disposisi, atau dislokasi kekuatan dan kemampuan dalam penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara serta rencana pengembangannya;
 - (4) gambar dan data tentang situasi dan keadaan pangkalan dan/atau instalasi militer;
 - (5) data perkiraan kemampuan militer dan pertahanan negara lain terbatas pada segala tindakan dan/atau indikasi negara tersebut yang dapat membahayakan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau data terkait kerja sama militer dengan negara lain yang disepakati dalam perjanjian tersebut sebagai rahasia atau sangat rahasia;
 - (6) sistem persandian negara; dan/atau
 - (7) sistem intelijen negara.
- d. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat mengungkapkan kekayaan alam Indonesia;
- e. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional:
 - (1) rencana awal pembelian dan penjualan mata uang nasional atau asing, saham dan aset vital milik negara;
 - (2) rencana awal perubahan nilai tukar, suku bunga, dan model operasi institusi keuangan;
 - (3) rencana awal perubahan suku bunga bank, pinjaman pemerintah, perubahan pajak, tarif, atau pendapatan negara/daerah lainnya;
 - (4) rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau properti;
 - (5) rencana awal investasi asing;
 - (6) proses dan hasil pengawasan perbankan, asuransi, atau lembaga keuangan lainnya; dan/atau
 - (7) hal-hal yang berkaitan dengan proses pencetakan uang.
- f. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri:
 - (1) posisi, daya tawar dan strategi yang akan dan telah diambil oleh negara dalam hubungannya dengan negosiasi internasional;
 - (2) korespondensi diplomatik antarnegara;
 - (3) sistem komunikasi dan persandian yang dipergunakan dalam menjalankan hubungan internasional; dan/atau
 - (4) perlindungan dan pengamanan infrastruktur strategis Indonesia di luar negeri.
- g. Informasi Publik yang apabila dibuka dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;
- h. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat mengungkap rahasia pribadi, yaitu:
 - 1. riwayat dan kondisi anggota keluarga;
 - 2. riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang;
 - 3. kondisi keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank seseorang;

4. hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasi kemampuan seseorang; dan/atau
 5. catatan yang menyangkut pribadi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal.
- i. memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan; dan
 - j. Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

BAB VI HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Kesatu Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 12

Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban:

- a. menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi, serta tanggung jawabnya;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.

Bagian Kedua Masyarakat

Pasal 14

Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- d. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;

- e. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan; dan
- h. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan.

Pasal 15

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan; dan
- c. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

BAB VII STANDAR PELAYANAN DAN INDEKS KEPUASAN

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 16

- (1) Standar Pelayanan disusun oleh Penyelenggara Layanan Publik dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Penanggung Jawab dan diumumkan secara terbuka agar diketahui oleh masyarakat.

Pasal 17

- (1) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) paling sedikit terdiri atas:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 - 1. persyaratan;
 - 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3. jangka waktu pelayanan;
 - 4. biaya/tarif;
 - 5. produk pelayanan; dan
 - 6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal unit kerja (*manufacturing*) meliputi:
 - 1. dasar hukum;
 - 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 3. persyaratan;
 - 4. kompetensi pelaksana;
 - 5. pengawasan internal;
 - 6. jumlah pelaksana;
 - 7. jaminan pelayanan;
 - 8. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - 9. evaluasi kinerja pelaksana.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam satu format Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.

Pasal 18

- (1) Setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Unit Layanan Publik harus menetapkan Standar Operasional Prosedur.
(2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
(3) Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik ditetapkan oleh pejabat eselon II dari Unit Layanan Publik.

Pasal 19

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, Unit Layanan Publik harus menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Unit Layanan Publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
(3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.
(4) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 20

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Unit Layanan Publik melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala paling sedikit setiap 1 (satu) tahun.
(2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Unit Layanan Publik untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 21

- (1) Standar Pelayanan dievaluasi paling sedikit setiap 3 (tiga) tahun.
(2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan dasar oleh Unit Layanan Publik untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

Bagian Kedua Indeks Kepuasan

Pasal 22

- (1) Untuk mengukur kinerja dan menjamin kualitas pelayanan, Unit Layanan Publik melakukan penilaian kinerja Pelayanan Publik secara periodik paling sedikit 6 (enam) bulan.
(2) Pelaksanaan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Standar Pelayanan di UPI.
(3) Pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
a. prosedur pelayanan;
b. persyaratan pelayanan;
c. kejelasan petugas pelayanan;
d. kedisiplinan petugas pelayanan;
e. tanggungjawab petugas pelayanan;
f. kemampuan petugas pelayanan;

- g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (4) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh pelaksana dan ditetapkan oleh pemimpin Unit Layanan Publik.

BAB VIII PENGELOLAAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 23

- (1) Pemohon Pelayanan Publik/Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan/atau pengaduan berkaitan dengan Pelayanan Publik yang diberikan oleh Unit Layanan Publik.
- (2) Keluhan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada unit/tim pengelola pengaduan.

Pasal 24

Unit/tim pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ketentuan Pasal 22 ayat (2) dibentuk oleh Rektor dengan Keputusan Rektor

BAB IX PELAPORAN

Pasal 25

- (1) Unit Layanan Publik menyampaikan laporan setiap 6 (enam) bulan tentang penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penanggung Jawab.
- (2) Penanggung Jawab menyampaikan laporan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pembina dengan tembusan kepada Evaluator setiap (6) enam bulan.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), paling sedikit terdiri atas:
 - a. pendahuluan;
 - b. program pelayanan publik di Unit Layanan Publik;
 - c. penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Layanan Publik;
 - d. evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Layanan Publik; dan
 - e. kesimpulan dan rekomendasi.

Pasal 26

Format laporan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 24 mengacu pada Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.

Pasal 27

- (1) Evaluatur menyusun dan menyampaikan laporan hasil evaluasi dan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan UPI setiap tahun kepada Pembina.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit terdiri atas:
 - a. pendahuluan;
 - b. program Pelayanan Publik di UPI;
 - c. penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPI;
 - d. evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPI; dan
 - e. kesimpulan dan rekomendasi.


**BAB X
PENUTUP**

Pasal 28

Peraturan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bandung,
pada tanggal **27 JUN 2019**
Rektor,



P Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si.
NIP 196305091987031002 

LAMPIRAN I
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
 NOMOR - 6093 /UN40/HK/2019
 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

**JENIS, NAMA, DAN UNIT LAYANAN PUBLIK
 DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

NO.	JENIS PELAYANAN	NAMA PELAYANAN	UNIT LAYANAN PUBLIK
1.	Pelayanan Akademik	Registrasi Akademik Mahasiswa Baru	Dit. Akademik
2.	Pelayanan Akademik	Registrasi Akademik Semester Padat	Dit. Akademik
3.	Pelayanan Akademik	Wisuda	Dit. Akademik
4.	Pelayanan Akademik	Pembuatan Surat Izin Penelitian	Dit. Akademik
5.	Pelayanan Akademik	Cuti Akademik	Dit. Akademik
6.	Pelayanan Akademik	Pindah Prodi	Dit. Akademik
7.	Pelayanan Akademik	Pengunduran Diri	Dit. Akademik
8.	Pelayanan Akademik	Aktivasi Cuti Akademik	Dit. Akademik
9.	Pelayanan Akademik	Pembuatan Surat Keterangan Ijazah	Dit. Akademik
10.	Pelayanan Akademik	Pembuatan Terjemahan Ijazah	Dit. Akademik
11.	Pelayanan Akademik	Pembuatan Transkrip dan Sertifikat Kompetensi Pengganti	Dit. Akademik
12.	Pelayanan Akademik	Pengelolaan PPL	Dit. Akademik
13.	Pelayanan Akademik	Micro Teaching	Dit. Akademik
14.	Pelayanan Akademik	Pengelolaan Nilai PPL	Dit. Akademik
15.	Pelayanan Non Akademik	Penilaian DP3	Biro Kepegawaian
16.	Pelayanan Non Akademik	Usulan Penghargaan Pegawai	Biro Kepegawaian
17.	Pelayanan Non Akademik	Usulan Kenaikan Pangkat Pegawai	Biro Kepegawaian
18.	Pelayanan Non Akademik	Usulan Cuti Pegawai	Biro Kepegawaian
19.	Pelayanan Non Akademik	Usulan Pengembangan Kompetensi Pegawai	Biro Kepegawaian
20.	Pelayanan Non Akademik	Rekapitulasi Daftar Hadir Pegawai	Biro Kepegawaian
21.	Pelayanan Non Akademik	Pemasangan Jaringan Baru	Dit. TIK
22.	Pelayanan Non Akademik	Pendidikan dan Pelatihan TIK	Dit. TIK
23.	Pelayanan Non Akademik	Perbaikan Terhadap Gangguan Komputer di Lingkungan UPI	Dit. TIK
24.	Pelayanan Non Akademik	Penanganan Gangguan Jaringan di Lingkungan UPI	Dit. TIK
25.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Publikasi Web UPI	Dit. TIK
26.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Hosting	Dit. TIK
27.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Pemanfaatan Email	Dit. TIK
28.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Blog	Dit. TIK
29.	Pelayanan Non Akademik	Pelayanan Video Conference	Dit. TIK
30.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Internet	Dit. TIK
31.	Pelayanan Non Akademik	Peminjaman Gedung BPU dan Amphitheater	Biro Sarpras
32.	Pelayanan Non Akademik	Pengajuan Permohonan Izin Kegiatan Kemahasiswaan	Dit. Kemahasiswaan
33.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Updating Data PD-DIKTI	Biro Kepegawaian

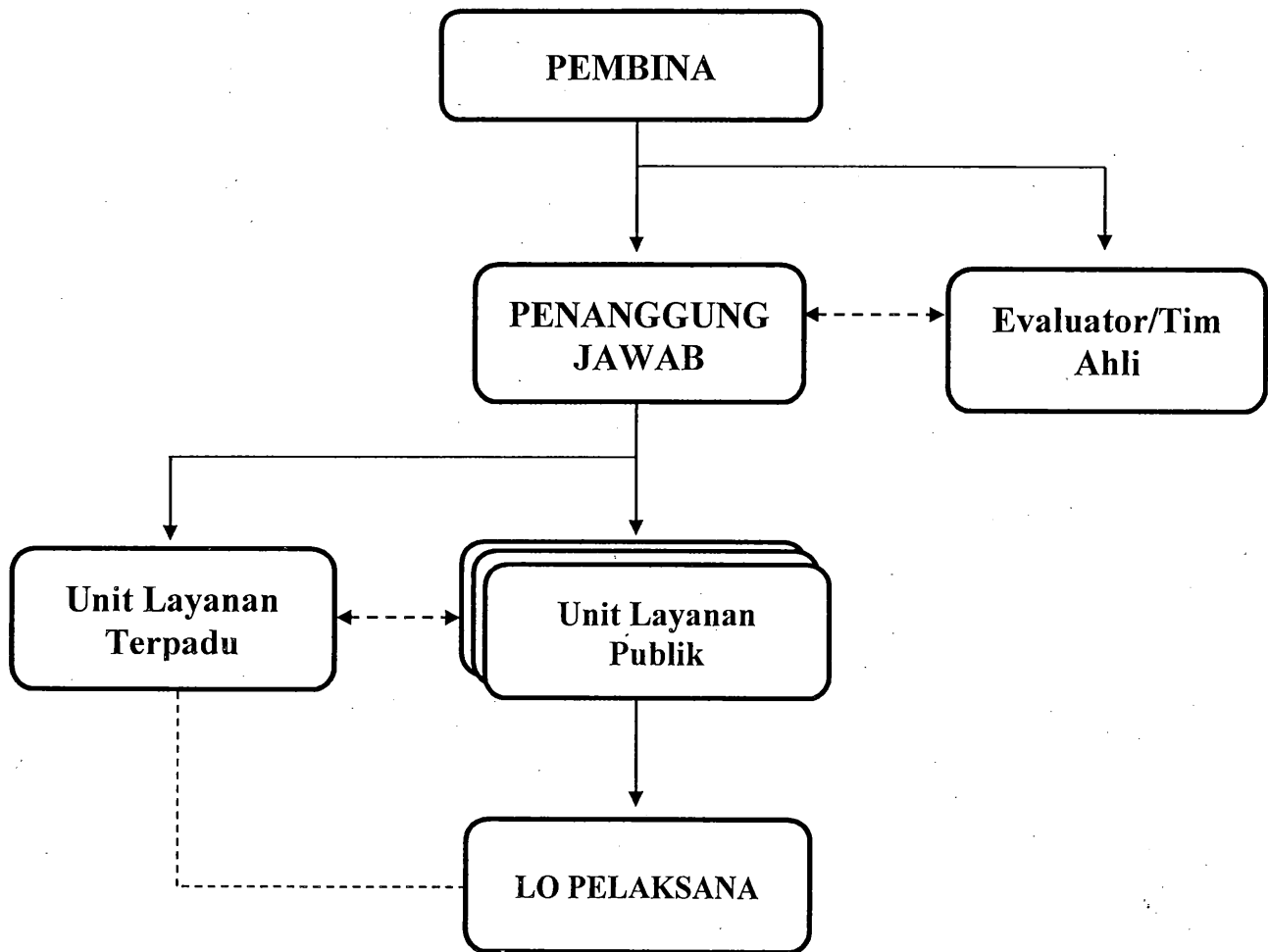
NO.	JENIS PELAYANAN	NAMA PELAYANAN	UNIT LAYANAN PUBLIK
34.	Pelayanan Non Akademik	Pemberian Penghargaan	Biro Kepegawaian
35.	Pelayanan Non Akademik	Izin Cuti Pegawai	Biro Kepegawaian
36.	Pelayanan Non Akademik	Pembuatan Akun Turnitin	Perpustakaan UPI
37.	Pelayanan Non Akademik	Pengecekan Plagiarisme	Perpustakaan UPI
38.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Kunjungan/Studi Banding Ke Perpustakaan	Perpustakaan UPI
39.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Informasi Arsip Statis	Arsip Universitas
40.	Pelayanan Non Akademik	Penerbitan Keputusan Rektor	BHK UPI
41.	Pelayanan Non Akademik	Penerbitan Peraturan Rektor	BHK UPI
42.	Pelayanan Non Akademik	Pendaftaran Legalisasi Sertifikat Pendidik PLPG	BHK UPI
43.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Sertifikat Pendidik PLPG	BHK UPI
44.	Pelayanan Akademik	Pembuatan surat keterangan sebagai mahasiswa asing	OIER
45.	Pelayanan Non Akademik	Izin Penelitian/Observasi ke Lab. School	Pengelola Lab. School UPI
46.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Kunjungan ke Lab. School	Pengelola Lab. School UPI
47.	Pelayanan Non Akademik	Izin Keamanan untuk kegiatan dalam Kampus	UPT K3 UPI
48.	Pelayanan Non Akademik	Pemberian Surat Izin Kegiatan Mahasiswa	Fakultas
49.	Pelayanan Non Akademik	Pembuatan Surat-Surat Keterangan Mahasiswa	Fakultas
50.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Kunjungan ke Fakultas	Fakultas
51.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Peminjaman Ruang Serbaguna Al Furqon	ITC/Masjid Al Furqon
52.	Pelayanan Non Akademik	Layanan Bebas Pinjam Buku Perpustakaan	Perpustakaan UPI

Rektor,


 Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si.
 NIP 196305091987031002

LAMPIRAN II
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
NOMOR **6093** /UN40/HK/2019
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

**STRUKTUR ORGANISASI PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**



Rektor,

Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si.
NIP 196305091987031002

LAMPIRAN III
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
 NOMOR 6093 /UN40/HK/2019
 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Layanan Publik :
 Jenis Pelayanan :

A. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	... (diisi hasil identifikasi)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	... (diisi hasil identifikasi)
3.	Jangka waktu penyelesaian	... (diisi hasil identifikasi)
4.	Biaya/Tarif	... (diisi hasil identifikasi)
5.	Produk	... (diisi hasil identifikasi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	... (diisi hasil identifikasi)

B. Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	... (diisi hasil identifikasi)
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	... (diisi hasil identifikasi)
3.	Kompetensi Pelaksana	... (diisi hasil identifikasi)
4.	Pengawasan internal	... (diisi hasil identifikasi)
5.	Jumlah pelaksana	... (diisi hasil identifikasi)
6.	Jaminan pelayanan	... (diisi hasil identifikasi)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	... (diisi hasil identifikasi)
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	... (diisi hasil identifikasi)

PENANGGUNG JAWAB,
 Dekan Fakultas, Direktur SPs, Direktur Kampus
 UPI di Daerah, Ketua LPPM, Kepala
 Perpustakaan, Kepala Biro, Direktur Direktorat,
 Kepala BPPU, Kepala Kantor, Kepala UPT,
 Kepala Arsip, dan Kepala BPS,

.....
 NIP

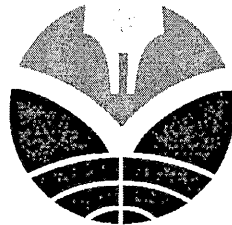
Rektor,



Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si.
 NIP 196305091987031002

LAMPIRAN IV
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
NOMOR **6093** /UN40/HK/2019
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

MAKLUMAT PELAYANAN



MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Bandung,

Penanggung Jawab Unit Layanan Publik

Rektor,

Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si.
NIP 196305091987031002

LAMPIRAN V
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
 NOMOR 6093 /UN40/HK/2019
 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

FORMAT LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
 DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Unit Kerja :

Penanggung Jawab :

Motto Pelayanan :

Periode :

No.	Kegiatan	Sasaran	Indikator Pelayanan Minimum	Tingkat Capaian	Evaluasi	Rekomendasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Keterangan:

Unit Layanan Publik: Ditulis dengan nama unit pelayanan yang menyusun rencana strategis.

Penanggung Jawab : Penanggung Jawab yang membawahi Unit Kerja.

Motto Pelayanan : Ditulis motto Unit Layanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan.

Periode : Ditulis dengan periode tahun penyelenggaraan program Pelayanan Publik.

Kolom (2) : Ditulis nama kegiatan yang akan dilaksanakan dalam tahun yang bersangkutan.

Kolom (3) : Ditulis uraian sasaran yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk tahun yang bersangkutan.

Kolom (4) : Ditulis indikator pelayanan minimum yang mengindikasikan batas minimum

tercapainya sasaran.

- Kolom (5) : Ditulis tingkat capaian dengan membandingkan antara sasaran dan indikator pelayanan minimum dengan pelaksanaan program.
- Kolom (6) : Ditulis uraian evaluasi terhadap pelaksanaan program dengan menganalisis tingkat capaian dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut.
- Kolom (7) : Ditulis uraian mengenai rekomendasi perbaikan bagi pelaksanaan program ke depan.

Rektor,



Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si.
NIP 196305091987031002