



**PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
NOMOR 4 TAHUN 2012
TENTANG
PEDOMAN ETIKA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN LAYANAN
DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, maka perlu meningkatkan layanan kepada berbagai pemangku kepentingan dalam rangka mempercepat terwujudnya Universitas Konservasi bertaraf internasional yang sehat, unggul dan sejahtera;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dalam memberikan layanan prima kepada pemangku kepentingan, maka perlu adanya pedoman etika pegawai dalam memberikan layanan di Universitas Negeri Semarang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Pedoman Etika Pegawai dalam Memberikan layanan di Universitas Negeri Semarang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4450);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5157);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
7. Keputusan Presiden Nomor 271 Tahun 1965 tentang Pengesahan Pendirian IKIP Semarang;
8. Keputusan Presiden Nomor 124 Tahun 1999 tentang Perubahan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Semarang, Bandung dan Medan menjadi Universitas;

9. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 59 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 8 Tahun 2011 tentang Statuta Universitas Negeri Semarang;
12. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 362/KMK.05/2008 tentang Penetapan Universitas Negeri Semarang pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
13. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 176/MPN.A4/KP/2010 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Semarang Masa Jabatan Tahun 2010-2014;
14. Peraturan Rektor Nomor 30 Tahun 2009 tentang Standar Etika Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Universitas Negeri Semarang;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN REKTOR TENTANG PEDOMAN ETIKA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Negeri Semarang yang selanjutnya disebut Unnes adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pendidikan akademik dan vokasi dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan olahraga, dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Unit Kerja adalah Unit Kerja di Universitas Negeri Semarang.
3. Rektor adalah Rektor Universitas Negeri Semarang.
4. Layanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Standar Layanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan penilaian kualitas layanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Layanan Prima adalah layanan yang sangat baik dan atau layanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi layanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani.
7. Etika Pegawai adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
8. Pegawai Unnes terdiri dari tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan, PNS dan non PNS yang meliputi: dosen, tenaga administrasi, tenaga teknisi, tenaga pustakawan, tenaga laboran, tenaga fungsional umum dan tenaga fungsional lainnya.

BAB II

PRINSIP, TUJUAN DAN MANFAAT

Pasal 2

Pegawai Unnes dalam memberikan layanan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

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

Pasal 3

Etika pegawai Unnes dalam memberikan layanan bertujuan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemangku kepentingan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka:

- a. memberdayakan masyarakat umum sebagai pelanggan layanan;
- b. membangun serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada Unnes.

Pasal 4

Etika pegawai Unnes dalam memberikan layanan bermanfaat sebagai:

- a. upaya peningkatan kualitas layanan universitas kepada masyarakat;
- b. acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan kepada pemangku kepentingan dalam kegiatan layanan.

BAB III

KONSEP DASAR DAN MUTU LAYANAN

Pasal 5

Etika pegawai dalam memberikan layanan di Unnes minimal harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. sikap (*attitude*);
- b. perhatian (*attention*);
- c. tindakan (*action*).

Pasal 6

- (1) Sikap (*attitude*) yang harus menjiwai pegawai Unnes adalah sikap baik, disiplin, sopan, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap Unnes.
- (2) Sikap sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah sebagai berikut:
 - a. sikap layanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan dan penuh tanggung jawab terhadap pekerjaan;
 - b. memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan;
 - c. senantiasa menjaga martabat dan nama baik Unnes;
 - d. memberikan rasa aman, nyaman, kepada pemangku kepentingan.

Pasal 7

- (1) Perhatian (*attention*) dalam melakukan kegiatan layanan bagi pegawai Unnes harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan berbagai pemangku kepentingan sehingga pemangku kepentingan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.
- (2) Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan berdasarkan perhatian adalah:
 - a. mengucapkan salam pembuka pembicaraan;
 - b. menanyakan apa saja keinginan pemangku kepentingan;
 - c. mendengarkan dan memahami keinginan pemangku kepentingan;
 - d. melayani pemangku kepentingan dengan cepat, tepat dan ramah;
 - e. menempatkan kepentingan pemangku kepentingan pada nomor urut 1 (satu).

Pasal 8

- (1) Tindakan (*action*) adalah pemangku kepentingan harus sudah jelas terhadap layanan yang diberikan pegawai dan tercipta komunikasi yang baik serta mengarah pada kesepakatan bersama.
- (2) Bentuk-bentuk layanan berdasarkan tindakan adalah sebagai berikut:
 - a. segera mencatat pesanan dari pemangku kepentingan;
 - b. menegaskan kembali kebutuhan/pesanan/layanan dari pemangku kepentingan;
 - c. menyelesaikan layanan dari pemangku kepentingan;
 - d. mengucapkan terimakasih.

Pasal 9

- (1) Etika pegawai dalam memberikan layanan di Unnes harus berdasarkan mutu layanan sebagai berikut:
 - a. mendahulukan kepentingan pelanggan;
 - b. layanan dengan sepenuh hati;
 - c. budaya layanan prima;
 - d. sikap layanan prima;
 - e. sentuhan pribadi layanan;
 - f. layanan prima sesuai dengan pribadi prima.
- (2) Membangun citra Unnes harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. memahami motto Unnes sebagai penuntun perilaku;
 - b. memperhatikan pentingnya kesan awal;
 - c. menunjukkan sikap peduli kepada siapapun yang memerlukan bantuan;
 - d. hindari kesalahan sekecil apapun;
 - e. profesional;
 - f. jangan membuat orang menunggu terlalu lama;
 - g. tidak mempersulit;
 - h. usahakan bersifat santun dan ramah;
 - i. kontak mata pada saat bicara;
 - j. berbicara dengan jelas, kata-kata mudah dipahami;
 - k. adil dan tidak diskriminatif;
 - l. tidak memberikan putusan yang berbelit-belit;
 - m. hindari beban pikiran di depan pemangku kepentingan.

BAB IV

PROSEDUR KERJA DAN TOLAK UKUR KEBERHASILAN

Pasal 10

Agar layanan prima dan berkualitas dapat segera terwujud unit kerja di lingkungan Universitas Negeri Semarang untuk mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

- a. prosedur layanan agar dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk layanan pengaduan;
- b. waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian;
- c. biaya/tarif layanan ditetapkan termasuk rinciannya;
- d. produk layanan/hasil layanan yang akan diterima pemangku kepentingan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. sarana dan prasarana harus memadai dalam proses pemberian layanan;
- f. kompetensi petugas pemberi layanan ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pasal 11

- (1) Pegawai Unnes dalam memberikan layanan harus sesuai prosedur yang telah dibakukan.
- (2) Pegawai Unnes apabila tidak melaksanakan layanan yang sesuai prosedur wajib melapor kepada pimpinan.

Pasal 12

- (1) Ukuran keberhasilan penyelenggaraan layanan pada Unnes ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.
- (2) Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

BAB V SANKSI

Pasal 13

- (1) Setiap Pegawai yang terbukti tidak melakukan layanan kepada pemangku kepentingan dengan baik dikenakan sanksi.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. permohonan maaf dituangkan dalam Surat Pernyataan Permohonan Maaf dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam lampiran I Peraturan Rektor ini;
 - b. pernyataan penyesalan dituangkan dalam Surat Pernyataan Penyesalan dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam lampiran II Peraturan Rektor ini;
 - c. pernyataan sikap bersedia dijatuhi hukuman disiplin berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengulangi perbuatannya yang dituangkan dalam Surat Pernyataan Sikap dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam lampiran III Peraturan Rektor ini.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan secara tertulis dan bermaterai kepada atasan langsung dengan tembusan Rektor Unnes.

BAB VI PENUTUP

Pasal 14

Dengan berlakunya peraturan ini, maka ketentuan lain yang bertentangan dengan peraturan ini dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 15

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal, 4 Januari 2012



Tembusan peraturan ini disampaikan kepada:

1. Pembantu Rektor
 2. Dekan
 3. Ketua Lembaga
 4. Direktur PPs
 5. Ketua Badan
 6. Ketua Program PPG
 7. Kepala Biro
 8. Kepala UPT
 9. Kepala Bagian
- Universitas Negeri Semarang

**LAMPIRAN I PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
NOMOR 4 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN ETIKA PEGAWAI DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**SURAT PERNYATAAN PERMOHONAN MAAF
Nomor**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

NIP :

Pangkat/Golongan Ruang :

Jabatan :

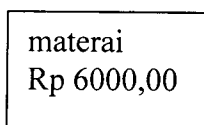
Unit Kerja :

dengan ini memohon maaf atas perbuatan saya berupa....., yang telah melanggar Pasal..... huruf..... Peraturan Rektor Nomor..... Tahun..... Saya berjanji tidak akan mengulangi lagi perbuatan tersebut.

Demikian, permohonan maaf ini saya buat dengan sesungguhnya.

.....

Yang membuat pernyataan,



Tembusan:
Rektor
Universitas Negeri Semarang

.....
NIP.....

**LAMPIRAN II PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
NOMOR 4 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN ETIKA PEGAWAI DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**SURAT PERNYATAAN PENYESALAN
Nomor**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

NIP :

Pangkat/Golongan Ruang :

Jabatan :

Unit Kerja :

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya menyesal atas perbuatan saya berupa....., yang telah melanggar Pasal..... huruf..... Peraturan Rektor Nomor..... Tahun..... Saya berjanji tidak akan mengulangi lagi perbuatan tersebut.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

.....

Yang membuat pernyataan,

materai
Rp 6000,00

Tembusan:
Rektor
Universitas Negeri Semarang

.....
NIP.....

**LAMPIRAN III PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
NOMOR 4 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN ETIKA PEGAWAI DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN DI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**SURAT PERNYATAAN SIKAP
Nomor**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

NIP :

Pangkat/Golongan Ruang :

Jabatan :

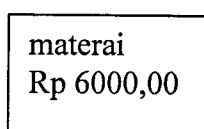
Unit Kerja :

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya menyesal atas perbuatan saya berupa....., yang telah melanggar Pasal..... huruf..... Peraturan Rektor Nomor..... Tahun..... Saya berjanji tidak akan mengulangi lagi perbuatan tersebut atau melakukan perbuatan lainnya yang melanggar ketentuan yang berlaku. Apabila saya melakukan hal tersebut, saya bersedia untuk dijatuhi hukuman disiplin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

.....

Yang membuat pernyataan,



Tembusan:
Rektor
Universitas Negeri Semarang

.....
NIP.....