



PERATURANREKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

NOMOR 39 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU

PADA UNIT LAYANAN TERPADU

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Universitas Negeri Semarang, pelayanan terpadu harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu, diperlukan pengaturan unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan terpadu di Universitas Negeri Semarang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Semarang;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 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);
5. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 23 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang;
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 49 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Semarang;
11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 260/MPK.A4/KP/2014 tentang Pengangkatan Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. sebagai Rektor Universitas Negeri Semarang Periode 2014-2018;
12. Peraturan Rektor Nomor 13 Tahun 2017 tentang Implementasi Sistem Informasi Aspirasi Publik Universitas Negeri Semarang;
13. Peraturan Rektor Nomor 46 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Publik Universitas Negeri Semarang;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU PADA UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Negeri Semarang yang selanjutnya disebut UNNES adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan Terpadu adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga masyarakat dan warga UNNES atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Universitas Negeri Semarang.
3. Unit Layanan Terpadu yang selanjutnya disebut ULT adalah unit kerja di UNNES yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan pelayanan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Universitas Negeri Semarang.
4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Universitas Negeri Semarang kepada masyarakat dan warga UNNES dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Layanan teknis adalah layanan yang diberikan oleh masing-masing bidang layanan sesuai dengan tugas fungsi dan aturan dalam mekanisme layanan satu pintu (*one-stop integrated service gate*);
6. Layanan data dan informasi adalah layanan data statistik (primer dan sekunder) dan informasi yang dapat dipublikasikan sesuai peraturan yang berlaku;
7. Layanan pengaduan dan aspirasi adalah fasilitasi saluran pengaduan atas kinerja layanan ULT dan partisipasi aspirasi dari pemangku kepentingan secara *offline* (manual) dan *online* (daring);
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan tertulis yang memuat kewajiban dan janji UNNES dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar tertentu.

9. Warga Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Terpadu di UNNES.
10. Warga UNNES adalah dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa UNNES.
11. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi UNNES yang selanjutnya disingkat PPID UNNES adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayan informasi di lingkungan UNNES.
12. Pimpinan ULT adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Hubungan Masyarakat.
13. Pengelola adalah tim yang ditunjuk untuk menjalankan pelayanan terpadu pada tingkat universitas dan bertanggungjawab secara langsung ke Pimpinan ULT.
14. Rektor adalah Rektor Universitas Negeri Semarang.

#### Pasal 2

- (1) Maksud penyelenggaraan pelayanan terpadu pada ULT adalah untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dan warga UNNES dalam memperoleh layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi.
- (2) Kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kemudahan bagi masyarakat dan warga UNNES untuk memperoleh informasi dan layanan mengenai prosedur layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi, dan penyampaian serta penyelesaian pengaduan layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi.
- (3) Kepastian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kepastian hukum terhadap prosedur persyaratan, waktu, biaya pelayanan, dan penyelesaian pengaduan layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi.

#### Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu pada ULT adalah:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan UNNES di bidang layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi;
- b. memberikan kemudahan kepada masyarakat dan warga UNNES untuk memperoleh layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi; dan
- c. meningkatkan kepastian layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi.

#### Pasal 4

Sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu pada ULT adalah:

- a. mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel; dan
- b. meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### Pasal 5

- (1) Kewenangan yang dapat ditangani oleh ULT merupakan sebagian dari kewenangan unit kerja yang diserahkan kepada ULT.
- (2) Kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan oleh unit kerja masing-masing dan ditetapkan dengan Keputusan Rektor.

#### Pasal 6

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu berasaskan:

- a. kesamaan hak;
- b. kepastian hukum;

- c. kepentingan umum;
- d. keprofesionalan;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. parsitipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi yang berkebutuhan khusus;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

#### Pasal 7

Prinsip Pelayanan Terpadu:

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

#### Pasal 8

Ruang lingkup penyelenggaraan pada ULT meliputi:

- a. bidang pelayanan;
- b. penyelenggara pelayanan terpadu;
- c. hak dan kewajiban;
- d. standar pelayanan dan indeks kepuasan pelayanan;
- e. pengaduan masyarakat; dan
- f. pelaporan.

#### Pasal 9

- (1) Ruang lingkup layanan pada ULT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 terdiri atas layanan teknis, layanan data dan informasi, layanan pengaduan dan aspirasi.
- (2) Bidang layanan teknis pada ULT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. bidang akademik;
  - b. bidang kemahasiswaan;
  - c. bidang kerjasama;
  - d. bidang keuangan;
  - e. bidang Informasi dan Teknologi
  - f. bidang lain yang secara teknis dapat dilayani.
- (3) Bidang layanan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui tatap muka dan/atau melalui <http://satulayanan.unnes.ac.id>.
- (4) Bidang layanan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi semua data dan informasi terkait UNNES sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Bidang pelayanan pengaduan dan aspirasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi bidang informasi publik dan pengaduan melalui <http://lapor.go.id>. dan <http://wbs.unnes.ac.id>.

## Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 huruf b terdiri atas:
  - a. Rektor selaku Pembina;
  - b. Wakil Rektor bidang I, II, III, dan bidang IV sebagai penanggungjawab pada masing-masing bidang;
  - c. Badan Penjamin Mutu dan/atau Satuan Pengawasan Internal selaku evaluator; dan
  - d. Unit Layanan Terpadu.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah:
  - a. Kepala UPT Humas sebagai penanggungjawab pengelolaan ULT;
  - b. Koordinator TU ULT;
  - c. *Back Office*;
  - d. Petugas IT;
  - e. Petugas Konter/*Customer Service*;
  - f. *Call Center*;
  - g. Resepsionis/*Front Office*;
  - h. Pembantu Umum/*Helper*; dan
  - i. Petugas Keamanan.
- (3) Kepala UPT Humas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a bertugas dan bertanggungjawab dalam pengelolaan layanan di Unit Layanan Terpadu.
- (4) Koordinator TU ULT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b memiliki tugas:
  - a. mengkoordinasikan SDM yang ada di ULT sesuai dengan tugas dan fungsinya;
  - b. membina kerjasama anggota ULT dalam melaksanakan tugas sehari-hari;
  - c. mengadakan rapat koordinasi berkala dengan unit utama sebagai evaluasi untuk terus menerus meningkatkan pelayanan di ULT;
  - d. memonitor dan mengevaluasi semua kegiatan/aktivitas ULT secara berkala;
    - a. melaporkan kegiatan ULT ke pejabat terkait, berupa laporan rutin maupun laporan khusus.
- (5) *Back Office* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d memiliki tugas:
  - a. mendukung pekerjaan *front office* (petugas konter dan *help desk*);
  - b. menindaklanjuti permintaan data, informasi dan perizinan yang tidak bisa diselesaikan *front office* ke pihak-pihak terkait;
  - c. menindaklanjuti berkas pemohon informasi yang sudah lengkap (yang diserahkan oleh petugas konter) ke pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti dan kemudian diserahkan kembali ke *front office*;
  - d. melaporkan aktivitas dan evaluasi harian kepada Koordinator TU.
- (6) Petugas IT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e memiliki tugas:
  - a. memastikan semua sistem dan jaringan yang mendukung pelayanan di ULT berjalan dengan baik;
  - b. membuat jadwal *maintenance* atau perawatan *software* dan *hardware* untuk tiap hari;
  - c. melaporkan aktivitas dan evaluasi harian kepada Koordinator TU.
- (7) Petugas Konter/*Customer Service* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f memiliki tugas:
  - a. bertanggungjawab dalam memberikan informasi dan layanan teknis kepada pemohon informasi dan layanan yang langsung datang ke ULT;
  - b. memastikan pemohon informasi dan layanan mendapatkan informasi dan layanan teknis yang cepat, tepat, dan akurat;

- c. memastikan setiap pemohon informasi dan layanan yang sudah lengkap (yang diserahkan oleh Petugas Konter/*Customer Service*) ke pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti dan kemudian diserahkan kembali kepada *front office*;
  - d. memeriksa dan menjawab pertanyaan para pemohon informasi dan layanan yang dilayangkan lewat email;
  - e. melaporkan aktivitas dan evaluasi harian kepada Koordinator TU.
- (8) *Call Center* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g memiliki tugas:
- a. bertanggungjawab dalam memberikan informasi kepada pemohon informasi yang bertanya ke ULT melalui surat/surel/telepon/media sosial lainnya;
  - b. memastikan pemohon informasi mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan akurat;
  - c. mengarsipkan semua data dan informasi atau biodata pemohon informasi di sistem yang sudah disiapkan;
  - d. melaporkan aktifitas dan evaluasi harian kepada Koordinator TU.
- (9) *Resepsionis/ Front Office* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf h memiliki tugas:
- a. bertanggungjawab dalam memberikan informasi kepada pemohon informasi yang langsung datang ke ULT;
  - b. memastikan pemohon informasi mendapatkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat;
  - c. memastikan setiap pemohon informasi mengisi form permohonan informasi dan mengarsipkannya dengan baik;
  - d. memeriksa dan menjawab pertanyaan para pemohon informasi yang dilayangkan lewat email;
  - e. melaporkan aktifitas dan evaluasi harian kepada Koordinator TU.
- (10) *Pembantu Umum/Helper* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf i memiliki tugas untuk meneruskan berkas ke masing-masing *back office* (jika ada), membantu koordinator dalam memenuhi kebutuhan operasional ULT.
- (11) *Petugas Keamanan* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf j memiliki tugas:
- a. menjaga keamanan, kenyamanan, ketertiban ULT;
  - b. penyambut awal para pemohon informasi yang datang langsung ke ULT, menanyakan keperluan dan mengarahkan ke *help desk* atau konter sesuai dengan kepentingannya (mendahulukan pemohon disabilitas);
  - c. melaporkan aktifitas dan evaluasi harian kepada Koordinator TU.
- (12) *Struktur Organisasi Penyelenggara Pelayanan Terpadu* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (13) *Saluran Pelayanan Penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu di UNNES* terdiri dari *Layanan Tatap Muka (Offline)* dan *Layanan Tanpa Tatap Muka (Online)*.
- (14) *Saluran Pelayanan Penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu* sebagaimana dimaksud pada ayat (13) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (15) *Pengangkatan keanggotaan dari struktur penyelenggara Pelayanan Terpadu* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Rektor.

#### Pasal 11

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 memiliki hak:

- a. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu; dan
- b. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan data terlebih dahulu harus mendapat persetujuan PPID.
- (2) Wewenang dan tugas PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur tersendiri dalam Peraturan Rektor tentang Layanan Informasi Publik.

#### Pasal 13

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 memiliki kewajiban:

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

#### Pasal 14

- (1) Unit Layanan Terpadu melaksanakan SOP yang telah disesuaikan dengan jenis layanan di ULT.
- (2) Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Rektor sebagai Penanggung Jawab dan diumumkan secara terbuka agar diketahui oleh masyarakat dan warga UNNES.

#### Pasal 15

- (1) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) paling sedikit terdiri atas:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- (2) Komponen Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) terdiri atas:
  - a. aktivitas/uraian tugas;
  - b. pelaksana;
  - c. waktu; dan
  - d. *output*.
- (3) 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 ini.

- (4) Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam satu format Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

#### Pasal 16

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, ULT melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh ULT untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan atau untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

#### Pasal 17

- (1) Untuk mengukur kinerja dan menjamin kualitas pelayanan, ULT 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.
- (3) Pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
  - a. persyaratan pelayanan;
  - b. prosedur pelayanan;
  - c. waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif pelayanan;
  - e. produk spesifikasi jenis layanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. maklumat pelayanan;
  - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (4) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh pelaksana dan ditetapkan oleh penanggung jawab ULT.

#### Pasal 18

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

#### Pasal 19

Rektor membentuk Unit/Tim Pengelola Pengaduan untuk mengelola keluhan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1).

#### Pasal 20

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



Pasal 21

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

Pasal 22

Pada saat Peraturan ini berlaku, seluruh ketentuan yang bertentangan mengenai kewenangan pelayanan bidang akademik dan non akademik sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal, 24 September 2018

REKTOR  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

TTD

FATHUR ROKHMAN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

Kepala BUHK

u.b. Kepala Bagian Hukum dan Kepegawaian

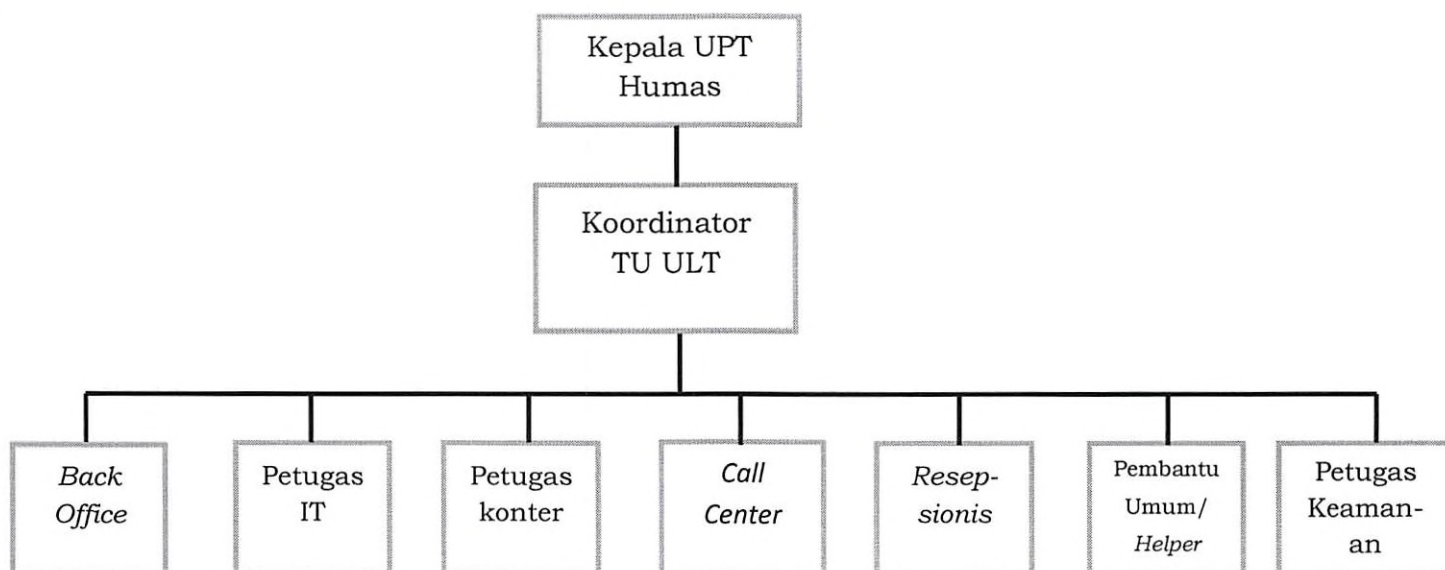


Mulyo Widodo, S.Pd., M.M.

196702101990031002

LAMPIRAN I  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI  
SEMARANG  
NOMOR 39 TAHUN 2018  
TANGGAL 24 SEPTEMBER 2018  
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
TERPADU PADA UNIT LAYANAN TERPADU  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

STRUKTUR ORGANISASI UNIT LAYANAN TERPADU  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Ditetapkan di Semarang

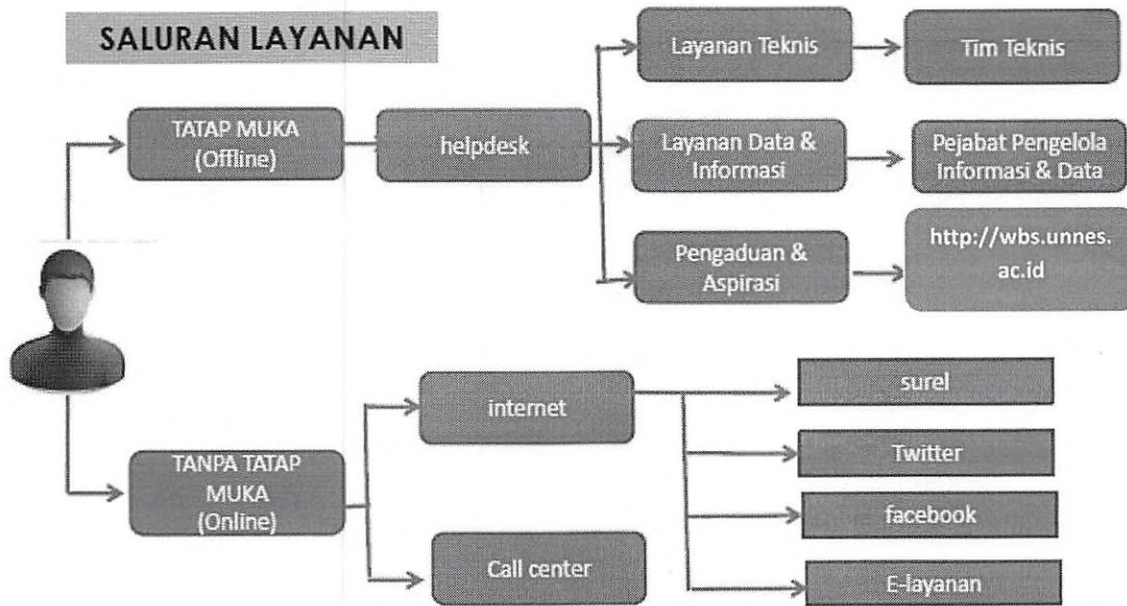
REKTOR

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, 24 Sept 2018

  
FATHUR ROKHMAN

LAMPIRAN II  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI  
SEMARANG  
NOMOR 39 TAHUN 2018  
TANGGAL 24 SEPTEMBER 2018  
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
TERPADU PADA UNIT LAYANAN TERPADU  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SALURAN LAYANAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Ditetapkan di Semarang

REKTOR

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, 2018



FATHUR ROKHMAN

LAMPIRAN III  
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI  
 SEMARANG  
 NOMOR 39 TAHUN 2018  
 TANGGAL 24 SEPTEMBER 2018  
 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
 TERPADU PADA UNIT LAYANAN TERPADU  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

FORMAT STANDAR PELAYANAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

LAMPIRAN:  
 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS.....  
 NOMOR  
 TANGGAL  
 TENTANG

1. .... (Nama Layanan)

A. MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. .... 2. ....
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. .... 2. ....
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang ..... di bidang ..... 2. SDM yang memiliki pemahaman tentang ..... 3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ .....
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	..... orang
6.	Jaminan pelayanan	.....
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	.....
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal ..... kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

B. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. .... 2. ....
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon .....
4.	Jangka waktu penyelesaian	.....
5.	Biaya/tarif	.....
6.	Produk pelayanan	.....
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor..... Alamat .....
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : ..... Faksimile : ..... Email : ..... Website:

Ditetapkan di .....  
 Pada tanggal .....  
 REKTOR UNIVERSITAS .....,

(Nama)  
 NIP. ....

Ditetapkan di Semarang  
 REKTOR  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, *ε* *✶*

  
 UNNES  
 REKTOR  
 FATHUR ROKHMAN

LAMPIRAN IV  
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI  
 SEMARANG  
 NOMOR 39 TAHUN 2018  
 TANGGAL 24 SEPTEMBER 2018  
 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
 TERPADU PADA UNIT LAYANAN TERPADU  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

 <b>UNNES</b> <small>UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</small>  KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG UNIT .....	NOMOR SOP:..... TANGGAL PEMBUATAN:..... TANGGAL REVISI :..... TANGGAL EFEKTIF:..... DISAHKAN OLEH :.....  ..... NIP.....
	NAMA SOP:.....
<b>DASAR HUKUM</b> 1..... 2..... 3.....	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b> 1..... 2..... 3.....
<b>KETERKAITAN</b> 1..... 2..... 3.....	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b> 1..... 2..... 3.....
<b>PERINGATAN</b> .....	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b> .....

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		AKTOR 1	AKTOR 2	AKTOR 3	AKTOR 4	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	

Ditetapkan di Semarang  
 REKTOR  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, &



FATHUR ROKHMAN, r.