



PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
NOMOR 13 TAHUN 2017

TENTANG  
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ASPIRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa Universitas Negeri Semarang sebagai perguruan tinggi negeri milik pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan pengaduan atau keluhan kepada semua pemangku kepentingan;
- b. bahwa dalam rangka pelayanan pengaduan atau keluhan perlu dibuat sebuah sistem pengaduan atau keluhan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Implementasi Sistem Informasi Aspirasi Publik Universitas Negeri Semarang;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 23 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang;
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 49 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Semarang;
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian Kepada Pejabat Tertentu di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR TENTANG IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ASPIRASI PUBLIK 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 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. Rektor adalah Rektor UNNES.
3. Aspirasi Publik merupakan sebuah keinginan dari masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, keluhan, komplain, kritik, saran, masukan, pendapat, dan solusi.
4. Sistem Informasi Aspirasi Publik yang selanjutnya disingkat SIAP merupakan sebuah sistem informasi yang membantu dalam pengelolaan pengaduan dan keluhan dari masyarakat pengguna kepada UNNES terhadap pelayanan yang diberikan kepada publik secara online.
5. Pimpinan unit kerja adalah Dekan/Direktur Pascasarjana/Ketua Lembaga/Ketua Badan/Ketua Satuan/Kepala UPT/Kepala Biro/ Ketua Unit dalam lingkungan UNNES.

### BAB II PRINSIP, TUJUAN, DAN MANFAAT

#### Pasal 2

Implementasi SIAP memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- a. prinsip lingkup pertanggungjawaban, SIAP harus memuat informasi yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. prinsip prioritas, SIAP berisi hal-hal penting dan relevan dalam pengaduan dan keluhan pelayanan UNNES;
- c. prinsip manfaat, SIAP harus mempunyai manfaat bagi peningkatan kinerja UNNES dalam pemberian pelayanan kepada pengguna.

#### Pasal 3

Implementasi SIAP bertujuan sebagai berikut:

- a. mewujudkan pengelolaan pelayanan pengaduan, keluhan, komplain, kritik, saran, masukan, dan solusi secara elektronik;
- b. meningkatkan kinerja pelayanan UNNES;
- c. memberikan kemudahan bagi pengguna UNNES dalam menyampaikan pengaduan, keluhan, komplain, kritik, saran, masukan, dan solusi secara elektronik;

#### Pasal 4

Implementasi SIAP bermanfaat sebagai berikut:

- a. peningkatan kinerja pelayanan UNNES kepada pengguna publik;

- b. kemudahan akses dalam penyampaian pengaduan, keluhan, komplain, kritik, saran, masukan, dan solusi bagi pengguna UNNES secara elektronik;
- c. sebagai pengganti daripada penggunaan kotak saran;

### BAB III PENGELOLAAN SIAP

#### Pasal 5

SIAP dikembangkan dan dikelola oleh Sub Bagian Tata Usaha, Bagian Umum, Biro Umum, Hukum dan Kepegawaian bekerjasama dengan Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi UNNES.

#### Pasal 6

Pesan masuk dalam bentuk pengaduan, keluhan, komplain, kritik, saran, masukan, dan solusi dikategorikan sebagai surat masuk dari pengguna UNNES.

#### Pasal 7

Pengelolaan Pesan Masuk sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 tersebut dikelola oleh Sub Bagian Tata Usaha dan didistribusikan ke unit kerja sesuai dengan tujuan pesan pengaduan tersebut.

### BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

#### Pasal 8

- (1) Dalam pengelolaan pesan masuk pengaduan, keluhan, komplain, kritik, saran, masukan, dan solusi berpedoman pada Standar Operasional Prosedur pada SIAP.
- (2) Standar Operasional Prosedur pengelolaan pesan masuk pada SIAP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

### BAB V EVALUASI

#### Pasal 9

- (1) Biro Umum, Hukum dan Kepegawaian secara periodik melaksanakan evaluasi implementasi SIAP di lingkungan UNNES.
- (2) Pelaksanaan evaluasi dilakukan terhadap kelancaran dan hambatan implementasi SIAP.

### BAB VI PENUTUP

#### Pasal 10

Hal-hal lain yang diperlukan dan belum diatur dalam peraturan ini akan diatur lebih lanjut dengan ketentuan tersendiri.

Pasal 11

Peraturan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 10 Januari 2017

REKTOR  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

TTD

FATHUR ROKHMAN

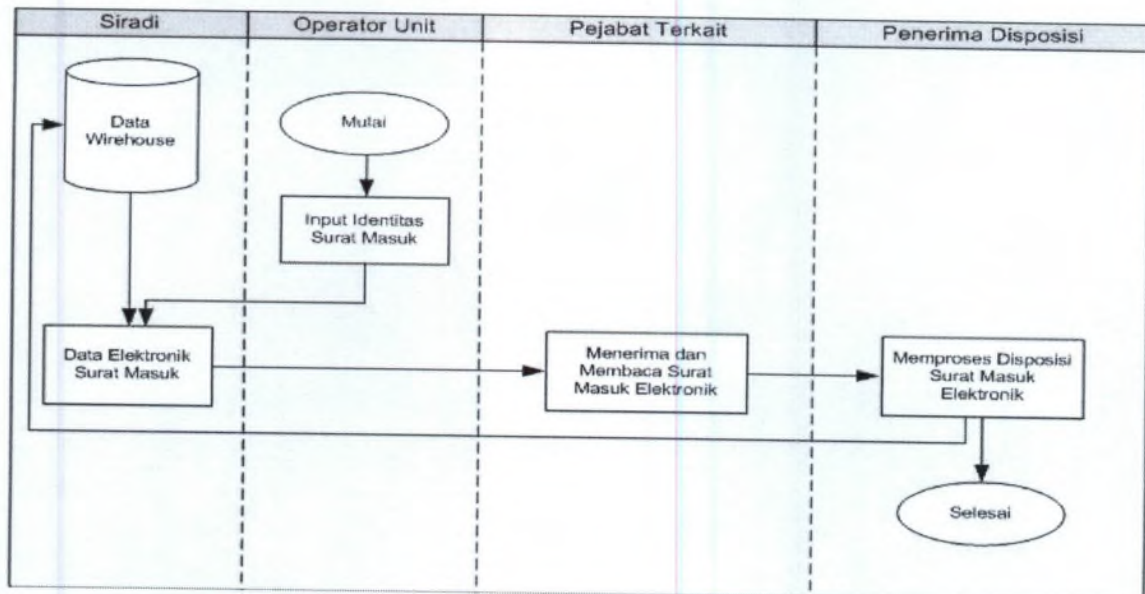
Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
Kepala BUHK  
u.b. Kepala Bagian Hukum dan Kepegawaian



Mulyo Widodo, S.Pd., M.M.  
196702101990031002

LAMPIRAN  
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI  
 SEMARANG  
 NOMOR 13 TAHUN 2017  
 TANGGAL 10 JANUARI 2017  
 TENTANG IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
 ASPIRASI PUBLIK UNIVERSITAS NEGERI  
 SEMARANG.

STANDAR OPERATING PROCEDURE SURAT MASUK ELEKTRONIK  
 SISTEM INFORMASI ASPIRASI PUBLIK



Ditetapkan di Semarang  
 REKTOR  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,  
  
 FATHUR ROKHMAN