



**KEPUTUSAN  
DIREKTUR SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**Nomor: 870/UN40.B/HK.04/2024**

**TENTANG PERATURAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS  
PENDIDIKAN INDONESIA TAHUN 2024**

**DIREKTUR SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA,**

- Memperhatikan : Rencana Strategis Sekolah pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia 2021-2025
- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap instut penyelenggara pelayanan publik harus berorentasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Sekolah Pascasarjana 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 penyelenggar, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan
- c. Keputusan Direktur tentang Pelayanan Publik di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan
- 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 Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 No.157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No.4586);
3. 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 (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);
4. 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);
5. 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 );

6. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5699 );
7. 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 dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 06/PER/MWA UPI/2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia;
8. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 08/PER/MWA UPI/2015 tentang Penetapan Rencana Strategis (RENSTRA) Universitas Pendidikan Indonesia 2016-2020;
9. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 10/KEP/MWA UPI/2015 tentang Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2016;
10. Keputusan Majelis Wali Amanat Nomor 10/KEP/MWA UPI/2015 tentang Pemberhentian Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Masa Bakti 2010-2015 dan Pengangkatan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Masa Bakti 2015-2020;
11. Peraturan Rektor Nomor 6489/UN40/HK/2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pendidikan Indonesia;
12. Peraturan Rektor Nomor 8171/UN40/HK/2015 tentang Pedoman Implementasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2017;
13. Keputusan Rektor Nomor 7066/UN40/KP/2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia;

## **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PERATURAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

## **BAB I KETENTUAN UMUM Pasal**

Dalam Peraturan Direktur ini yang dimaksud dengan:

1. Sekolah Pascasarjana yang selanjutnya disingkat SPs adalah salah satu unit di Universitas Pendidikan Indonesia yang merupakan Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum
2. Direktur adalah organ yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan SPs;
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 Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang sebagian dan seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan pelayanan publik
5. Unit layanan di SPs yang tugasnya melaksanakan kegiatan pelayanan publik terkait layanan informasi, layanan aspirasi, dan layanan pengaduan bagi pengguna dan masyarakat
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa dan Alumni baik perseorangan atau kelompok yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik di SPs 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 kesekuruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan

## **BAB II** **ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP**

### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 2

Penyusunan Peraturan Direktur ini dilaksanakan berdasarkan asas

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum
- c. kesamaan hak
- d. keseimbangan hak dan kewajiban:
- e. keprofesionalan:
- f. parsipatif.
- 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 Direktur ini dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. sederhana;
- b. kejelasan
- c. kepastian waktu
- d. akurasi;
- e. keamanan, proses dan produk pelayan 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 Direktur ini meliputi:

- a. jenis dan unit pelaksana Pelayanan Publik
- b. penyelenggara Pelayan 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 SPs, terdiri atas;

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

##### **Pasal 6**

- 1) Pelayanan akademik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 5 huruf a adalah pelayan yang dilakukan oleh unit di SPs yang berkaitan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi
- 2) Pelayanan non akademik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 5 huruf b adalah pelayan yang dilakukan oleh unit di SPs yang berkaitan dengan kegiatan non akademik,

##### **Pasal 7**

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

### **BAB IV**

#### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

##### **Bagian Kesatu**

##### **Struktur Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik**

##### **Pasal 8**

- 1) Penyelenggara Pelayanan Publik di SPs, terdiri atas:
  - a. Direktur selaku Pembina,
  - b. Para Wakil Direktur Bidang selaku penanggung jawab
  - c. Unit Layanan selaku pelaksana Pelayanan Publik di SPs:
- 2) Struktur organisasi penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran 11 merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur ini.
- (3) Keanggotaan dari Struktur penyelenggara Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Direktur

##### **Bagian Kesatu**

##### **Struktur Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik**

##### **Pasal 9**

Tugas Penyelenggara Pelayanan Publik di SPs, meliputi

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

## Bagian Kesatu

### Struktur Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 10

- 1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 8 ayat (q) 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 SPs
- 4) Unit Layanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal X ayat (2) huruf d, bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik di SPs;

## **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 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 keselamatan dan kehidupan penegak hukum
- b. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik 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, intelejen, operasional, taktik dan teknik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara, meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan penghiran atau evaluasi dalam kaitan dengan ancaman dari dalam dan luar negeri
  2. dokumen yang tentang strategi, intelejen, operasional, taktik dan teknik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan penghiran 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 kerjasama militer dengan negara lain yang disepakati dalam perjanjian tersebut sebagai rahasia atau sangat rahasia:
  6. sistem persandian negara; dan atau
  7. sistem intelejen 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, tariff, 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
- f. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri.
1. posisi, daya lawar dan strategi yang akan dan telah diambil oleh negara dalam hubungannya dengan negosiasi internasional,
  2. korespondensi diplomatik antar negara
  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 Pelayan Publik

#### Pasal 12

Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki hak

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

#### Pasal 13

Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki hak

- a. menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi, serta tanggung jawabnya;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Standar Pelayan dan Maklumat Pelayanan
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. menyediakan saran, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan PelayanPublik
- 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 pelayan 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 Pelayan Publik berhak

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan.
- d. memberitahukan keadaan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- e. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan
- g. 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 dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Penanggung Jawab dan diumumkan secara terbuka agar diketahui oleh masyarakat

## BAB VII

### KETENTUAN UMUM

#### 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/tariff
    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 pelaksana
    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 II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Ini



#### Pasal 18

- 1) Setiap penyelenggaraan Pelayan Publik yang dilaksanakan oleh Unit Layan Publik harus menetapkan Standar Operasional Prosedur,
- 2) Penyelenggaraan Pelayan 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 Direktur 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) dapat 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 SPs
- 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 pendapatan 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
- 2) Publik 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) di bentuk oleh Direktur dengan Keputusan Direktur.

## **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 Direktur ini

#### Pasal 27

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


## **BAB X**

### **PENUTUP**

#### Pasal 28

Peraturan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Bandung  
Pada Tanggal 16 Agustus 2024  
Direktur



Juntika

Tembusan:

1. Rektor UPI;
2. Para Wakil Rektor
3. Direktur Direktorat Akademik UPI
4. Direktur Direktorat Keuangan UPI;
5. Para Wakil Direktur SPs UPI;
6. Para Ketua Program Studi SPs UPI;
7. Kasubag Keuangan dan Sumber Daya manusia SPs UPI

**LAMPIRAN I**  
**PERATURAN DIREKTUR**  
**NOMOR: 870/UN40.B/HK.04/2024**  
**TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA SEKOLAH PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**MAKLUMAT PELAYANAN**



**SEKOLAH PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**MAKLUMAT PELAYANAN**

kami Civitas Sekolah Pascasarjana UPI Penyelenggara berbagai Program Studi dalam rangka mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai sivitas akademik yang berkarakter di dalam Sekolah Pascasarjana UPI, dengan ini menyatakan dengan sungguh-sungguh akan memberikan pelayanan dengan ketentuan :

1. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, efektif dan efisien
3. Memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. mengevaluasi kinerja pelaksana pelayanan secara rutin demi pelayanan yang optimal (*service excellence*)



Penanggung Jawab  
Direktur, 16 Agustus 2024

Juntika