



# KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

## UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123  
Telp/Fax .(0511) 3306671,3306603,3306694,3304177,3305195

Laman: <http://www.ulm.ac.id>

### KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT NOMOR 1450/UN8/HM/2018

#### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

#### REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI 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 RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-undang 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 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1960 tentang Pendirian Universitas Lambung Mangkurat (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2071);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 42 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lambung Mangkurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2078) yang telah dirubah dan

- ditambah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 11 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 4774);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 12048);
  10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
  11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; Nomor 533/M/KPT.KP/2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lambung Mangkurat Periode 2018-2022.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat terdiri atas:
1. Standar Pelayanan Kerja Sama Bernominal;
  2. Standar Pelayanan Kerja Sama Tanpa Nominal;
  3. Standar Pelayanan Informasi Publik;
  4. Standar Pelayanan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Rektor Universitas Lambung Mangkurat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin

Pada tanggal 05 Oktober 2018

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG  
MANGKURAT,

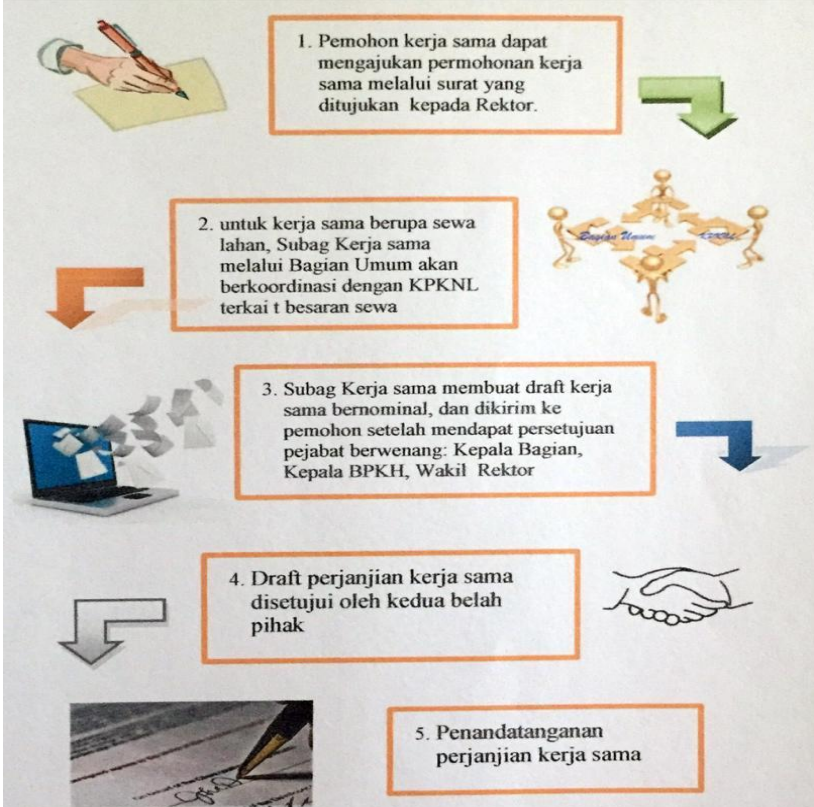


SUTARTO HADI  
NIP. 196603311991021001

LAMPIRAN  
 SURAT KEPUTUSAN REKTOR  
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
 NOMOR 1450/UN8/HM/2018  
 TANGGAL 05 OKTOBER 2018  
 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO  
 PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN  
 HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS  
 LAMBUNG MANGKURAT

**1. STANDAR PELAYANAN KERJA SAMA BERNOMINAL**

**A. Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan kerja sama : Surat permohonan kerja sama
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1. Pemohon kerja sama dapat mengajukan permohonan kerja sama melalui surat yang ditujukan kepada Rektor.</p> <p>2. untuk kerja sama berupa sewa lahan, Subag Kerja sama melalui Bagian Umum akan berkoordinasi dengan KPKNL terkait t besaran sewa</p> <p>3. Subag Kerja sama membuat draft kerja sama bernominal, dan dikirim ke pemohon setelah mendapat persetujuan pejabat berwenang: Kepala Bagian, Kepala BPKH, Wakil Rektor</p> <p>4. Draft perjanjian kerja sama disetujui oleh kedua belah pihak</p> <p>5. Penandatanganan perjanjian kerja sama</p> <p>1. Pemohon kerja sama dapat mengajukan permohonan kerja sama melalui surat yang ditujukan kepada Rektor</p> <p>2. Untuk kerja sama berupa sewa lahan, Subbag Kerja Sama melalui Bagian Umum akan berkoordinasi dengan KPKNL terkait besaran sewa.</p> <p>3. Draft perjanjian kerja sama disetujui oleh kedua belah pihak.</p>

		4. Penandatanganan perjanjian kerja sama.
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu Pelayanan bersifat situasional (pada umumnya 15 hari kerja).
4.	Biaya/tarif	Penandatanganan perjanjian kerja sama tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dokumen Surat Perjanjian Kerja sama.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

### **B. Manufacturing**

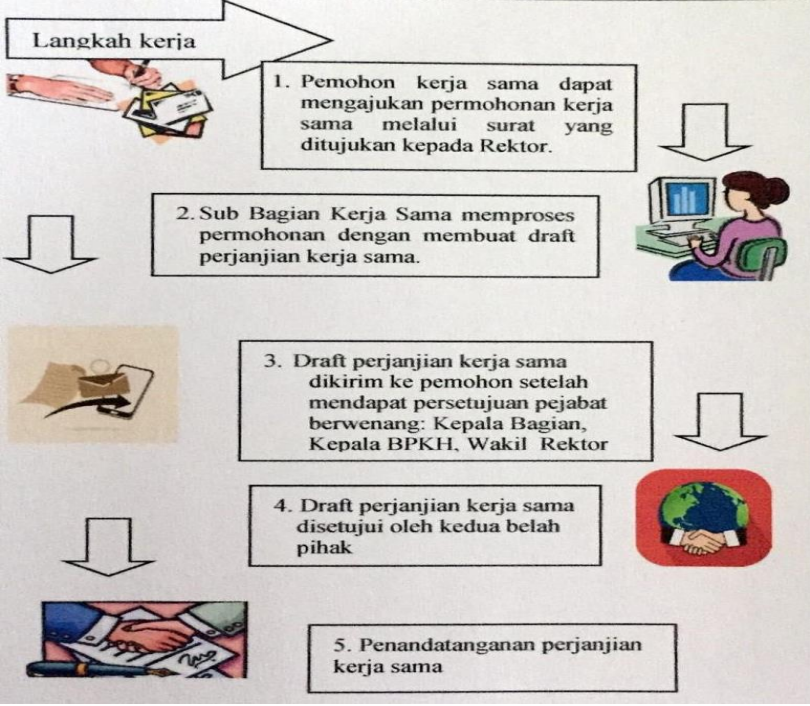
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1) Aula, Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Telepon 6) Jaringan internet 7) Alat tulis kantor 8) Flashdisk/compact disk
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki kemampuan dibidang hukum.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan	1) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan Perjanjian Kerja

	dan keselamatan pelayanan	sama. 2) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



## 2. STANDAR PELAYANAN KERJA SAMA TANPA NOMINAL

### A. Service Delivery

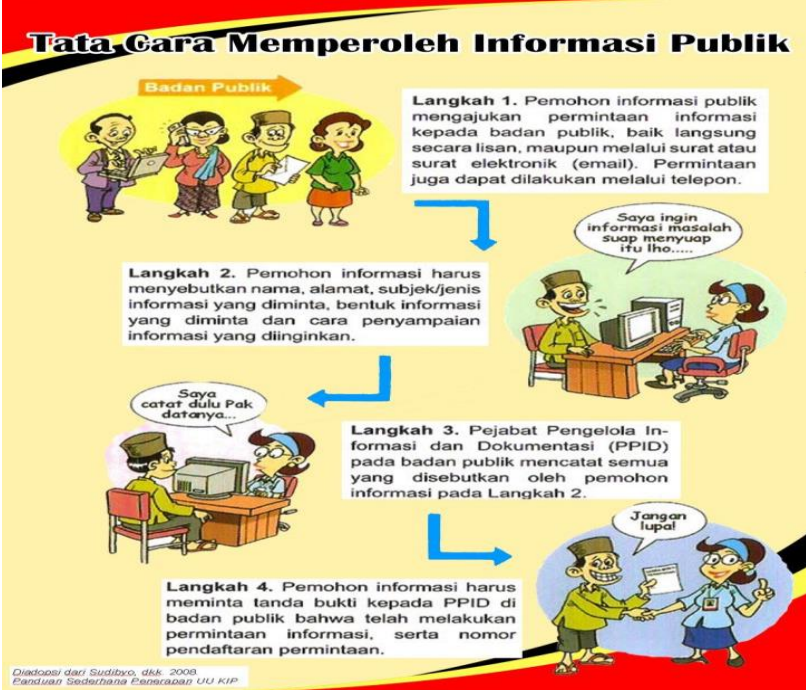
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan kerja sama : Surat permohonan kerja sama
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Langkah kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon kerja sama dapat mengajukan permohonan kerja sama melalui surat yang ditujukan kepada Rektor.</li> <li>2. Sub Bagian Kerja Sama memproses permohonan dengan membuat draft perjanjian kerja sama.</li> <li>3. Draft perjanjian kerja sama dikirim ke pemohon setelah mendapat persetujuan pejabat berwenang: Kepala Bagian, Kepala BPKH, Wakil Rektor</li> <li>4. Draft perjanjian kerja sama disetujui oleh kedua belah pihak</li> <li>5. Penandatanganan perjanjian kerja sama</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon kerja sama dapat mengajukan permohonan kerja sama melalui surat yang ditujukan kepada Rektor.</li> <li>2. Sub Bagian Kerja Sama memproses permohonan dengan membuat draft perjanjian kerja sama.</li> <li>3. Draft perjanjian kerja sama dikirim ke pemohon.</li> <li>4. Draft perjanjian kerja sama disetujui kedua belah pihak</li> <li>5. Penandatanganan perjanjian kerja sama.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 15 (lima belas) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Penandatanganan perjanjian kerja sama tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dokumen Surat Perjanjian Kerja sama.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</li> <li>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id</li> </ol>

## B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 04 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1) Aula, Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Telepon 6) Jaringan internet 7) Alat tulis kantor 8) Flashdisk/compact disk
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki kemampuan dibidang hukum.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan Perjanjian Kerja Sama. 2) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

### 3. STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan informasi publik: Fotocopy identitas pemohon (KTP/SIM/PASPOR)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p><b>Tata Cara Memperoleh Informasi Publik</b></p> <p><b>Langkah 1.</b> Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada badan publik, baik langsung secara lisan, maupun melalui surat atau surat elektronik (email). Permintaan juga dapat dilakukan melalui telepon.</p> <p><b>Langkah 2.</b> Pemohon informasi harus menyebutkan nama, alamat, subjek/jenis informasi yang diminta, bentuk informasi yang diminta dan cara penyampaian informasi yang diinginkan.</p> <p><b>Langkah 3.</b> Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada badan publik mencatat semua yang disebutkan oleh pemohon informasi pada Langkah 2.</p> <p><b>Langkah 4.</b> Pemohon informasi harus meminta tanda bukti kepada PPID di badan publik bahwa telah melakukan permintaan informasi, serta nomor pendaftaran permintaan.</p> <p><small>Dibuat oleh Sudibyo, dkk. 2008. Panduan Sederhana Penerapan UU KIP</small></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon informasi dapat mengajukan permohonan informasi yang berkaitan dengan layanan publik di lingkungan Universitas Lambung Mangkurat, baik langsung secara lisan, maupun melalui surat atau melalui laman <a href="https://silapu.ulm.ac.id/">https://silapu.ulm.ac.id/</a> dan dapat juga dilakukan melalui telepon.</li> <li>Permohonan informasi diterima oleh petugas informasi.</li> <li>Permohonan informasi harus mengisi formulir permohonan secara lengkap dengan mencantumkan identitas serta jenis informasi yang diperlukan.</li> <li>Petugas informasi menerima dan mencatat permohonan informasi yang diajukan pemohon informasi. (Pelayanan sesuai jam kerja yaitu, Senin-Jumat dari jam 08.00-12.00 WITA 13.00-15.30 WITA)</li> <li>Petugas informasi akan memberikan tanda bukti serta nomor pendaftaran permintaan informasi kepada pemohon</li> <li>PPID akan memproses permohonan informasi dengan mempelajari sifat serta ketersediaan informasi yang dimohonkan.</li> <li>Jawaban terkait pemohon informasi disampaikan.</li> </ol>



3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	1) Permohonan informasi dalam bentuk soft copy tidak dipungut biaya. 2) Permohonan informasi dalam bentuk dokumen/hard copy dikenakan biaya penggandaan sesuai tarif.
5.	Produk pelayanan	Dokumen informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

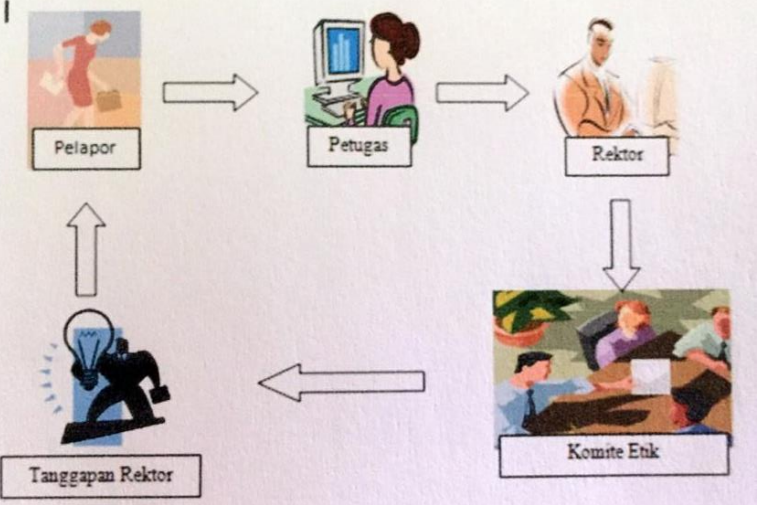
### **B. Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	1) Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1) Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Lemari Majalah/Koran 4) Tempat Brosur/leaflet 5) Kotak saran 6) Komputer 7) Printer 8) Telepon 9) Faximili 10) Televisi 11) Jaringan internet 12) Alat tulis kantor 13) Flashdisk/compact disk 14) Jam
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan.

		2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengawasan atasan langsung.</li> <li>2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.</li> <li>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</li> <li>4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Customer Service 3 orang.</li> <li>2) Receptionist 1 orang.</li> <li>3) Administrasi 1 orang.</li> <li>4) Satuan Pengamanan 1 orang.</li> <li>5) Atasan PPID Pelaksana 1 orang.</li> <li>6) PPID pelaksana 1 orang.</li> <li>7) PPID pelaksana pembantu 20 orang.</li> <li>8) Petugas Informasi PPID Pelaksana 1 orang.</li> <li>9) Petugas Informasi PPID Pelaksana Pembantu 20 orang.</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</li> <li>2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data.</li> <li>2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data.</li> <li>3) Jaminan keakuratan data.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

#### 4. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

##### A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan permohonan layanan informasi publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keberatan atau aduan layanan publik kepada Rektor.</li> <li>2. Fotocopy identitas pengadu/pelapor (KTP/SIM/PASPOR)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor dapat mengajukan keberatan atau aduan yang berkaitan dengan layanan publik di lingkungan Universitas Lambung Mangkurat, baik langsung secara lisan melalui tempat pelayanan PPID, maupun melalui surat atau melalui laman <a href="http://sikomplain.ulm.ac.id">sikomplain.ulm.ac.id</a> dan dapat juga dilakukan melalui telepon.</li> <li>2. Pelapor harus mengisi formulir Pengajuan Keberatan atau aduan secara lengkap dengan mencantumkan identitas serta menulis jenis layanan, kegiatan atau nama dan jabatan pihak yang diadukan.</li> <li>3. Petugas layanan pengaduan menerima dan mencatat keberatan atau aduan yang diajukan oleh pelapor.</li> <li>4. Petugas layanan pengaduan memberikan tanda bukti pengajuan keberatan atau aduan kepada pelapor.</li> <li>5. Formulir keberatan atau aduan diserahkan kepada Tim/Komite Etik yang dipimpin oleh Rektor untuk diproses.</li> <li>6. Rektor selaku Ketua Komite Etik akan memberikan tanggapan atau keputusan atas keberatan yang diajukan selambat-lambatnya 30 hari kerja tanggal pelaporan</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.

5.	Produk pelayanan	Tanggapan/jawaban mengenai aduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</li> <li>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id</li> </ol>

### **B. Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</li> <li>4) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang kantor, meja, kursi</li> <li>2) AC</li> <li>3) Lemari Majalah/Koran</li> <li>4) Tempat Brosur/leaflet</li> <li>5) Kotak Saran</li> <li>6) Komputer</li> <li>7) Printer</li> <li>8) Telepon</li> <li>9) Faximili</li> <li>10) Televisi</li> <li>11) Jaringan internet</li> <li>12) Alat tulis kantor</li> <li>13) Flashdisk/compact disk</li> <li>14) Jam</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi dan mampu bekerja di</li> </ol>

		<p>bawah tekanan.</p> <p>2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1) Pengawasan atasan langsung.</p> <p>2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.</p> <p>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p> <p>4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1) Customer Service 3 orang.</p> <p>2) Receptionist 1 orang.</p> <p>3) Administrasi 1 orang.</p> <p>4) Satuan Pengamanan 1 orang.</p> <p>5) Atasan PPID Pelaksana 1 orang.</p> <p>6) PPID pelaksana 1 orang.</p> <p>7) PPID pelaksana pembantu 20 orang.</p> <p>8) Petugas Informasi PPID Pelaksana 1 orang.</p> <p>9) Petugas Informasi PPID Pelaksana Pembantu 20 orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</p> <p>2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data pelapor.</p> <p>2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data pelapor</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>