



REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA
NOMOR 2729/UN1.P/KPT/HUKOR/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2020

REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Universitas yang bersifat terbuka;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Universitas Gadjah Mada Tahun 2020;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5454);
5. 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);
6. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (*Governance*) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (*Governance*) Universitas Gadjah Mada;

7. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 02/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada;
8. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1/SK/MWA/2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Gadjah Mada Periode Tahun 2017-2022;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2020.

KESATU : Standar Pelayanan Publik Universitas Gadjah Mada Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
a. Permohonan Kerja Sama UGM dengan Pemberi Beasiswa; dan
b. Permohonan layanan UGM *Career*.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud daterlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Unit Kerja sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 24 Desember 2020.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 29 Desember 2020
Rektor,


ttd.

Prof. Ir. Panut Mulyono, M.Eng., D.Eng.

Tembusan:

1. Wakil Rektor
 2. Dekan Fakultas/Sekolah
 3. Sekretaris Rektor
 4. Direktur
 5. Kepala Kantor
- di lingkungan Universitas Gadjah Mada

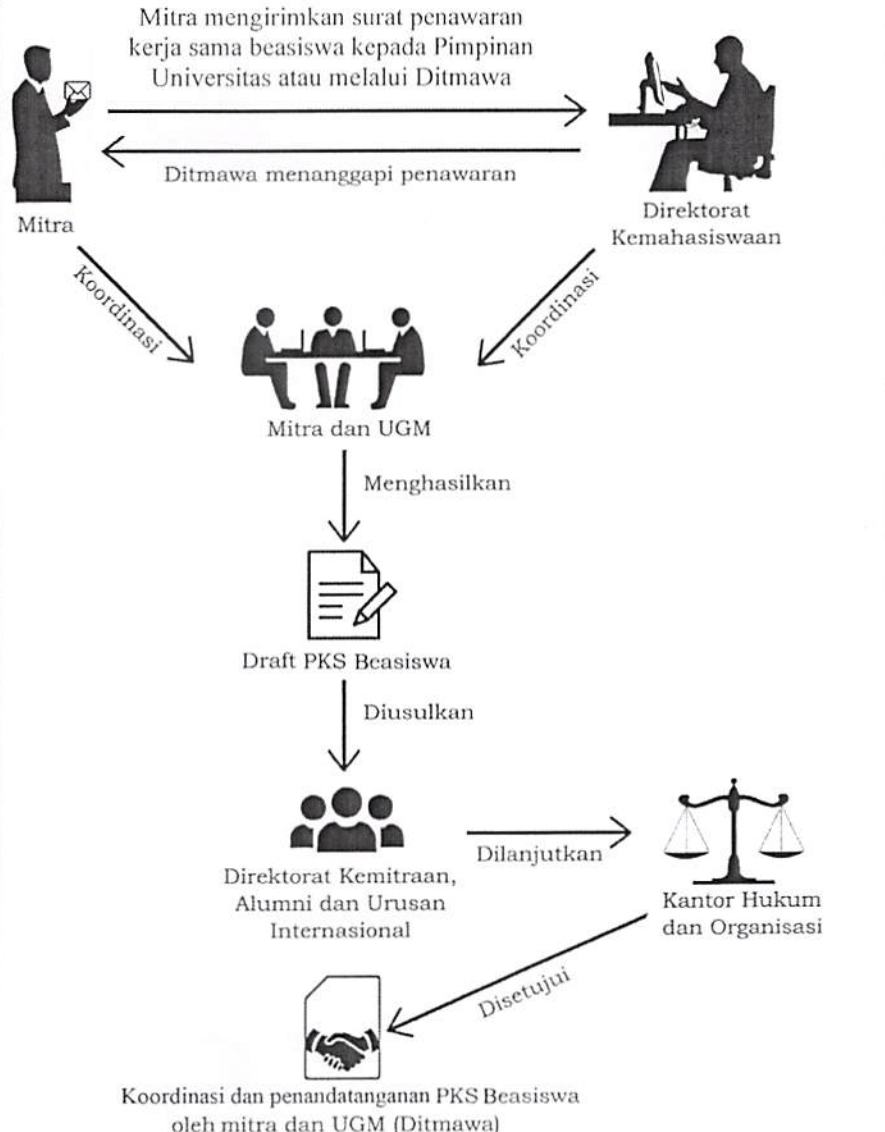
Salinan sesuai dengan aslinya
UNIVERSITAS GADJAH MADA
Kepala Kantor Hukum dan Organisasi,


Dr. Veri Antoni, S.H., M.Hum.

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA
 NOMOR : 2729/UN1.P/KPT/HUKOR/2020
 TANGGAL : 29 DESEMBER 2020
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2020

1. Permohonan Kerja Sama Universitas Gadjah Mada dengan Pemberi Beasiswa

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat penawaran atau permohonan kerja sama dari mitra pemberi beasiswa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Mitra mengirimkan surat penawaran kerja sama beasiswa kepada Pimpinan Universitas atau melalui Ditmawa</p> <p>Ditmawa menanggapi penawaran</p> <p>Mitra dan UGM</p> <p>Menghasilkan Draft PKS Beasiswa</p> <p>Diusulkan</p> <p>Direktorat Kemitraan, Alumni dan Urusan Internasional</p> <p>Dilanjutkan</p> <p>Kantor Hukum dan Organisasi</p> <p>Disetujui</p> <p>Koordinasi dan penandatanganan PKS Beasiswa oleh mitra dan UGM (Ditmawa)</p> <p>Keterangan: a. Mitra mengirimkan surat penawaran atau permohonan untuk mengadakan kerja sama beasiswa kepada UGM melalui Direktorat Kemahasiswaan;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>b. Direktorat Kemahasiswaan me-review surat/berkas permohonan dari Mitra UGM;</p> <p>c. Koordinasi bersama antara Mitra dan UGM membahas kerja sama beasiswa;</p> <p>d. Pembuatan Perjanjian Kerja Sama (PKS) Beasiswa antara Mitra dan Direktorat Kemahasiswaan;</p> <p>e. Dalam melakukan proses pembuatan draf PKS Beasiswa, yang berisi penjelasan tentang nama beasiswa, alokasi dana, persyaratan, jangka waktu, cara pembayarannya dll, akan diusulkan terlebih dahulu ke Direktorat Kemitraan, Alumni dan Urusan Internasional, dan dilanjutkan ke Kantor Hukum dan Organisasi untuk persetujuan draf kerja sama;</p> <p>f. Koordinasi dan Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama (PKS) oleh Direktur Kemahasiswaan dan mitra pemberi beasiswa.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan selama 3-7 (tiga sampai dengan tujuh) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Perjanjian Kerja Sama Beasiswa
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>Direktorat Kemahasiswaan: Alamat : Direktorat Kemahasiswaan, Lantai 1, Sayap Utara, Gedung Pusat Universitas Gadjah Mada</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via :</p> <p>Email : ditmawa@ugm.ac.id Telepon : (0274) 6491908 Faks. : (0274) 554128 Whatsapp : 0851 5601 4490</p>

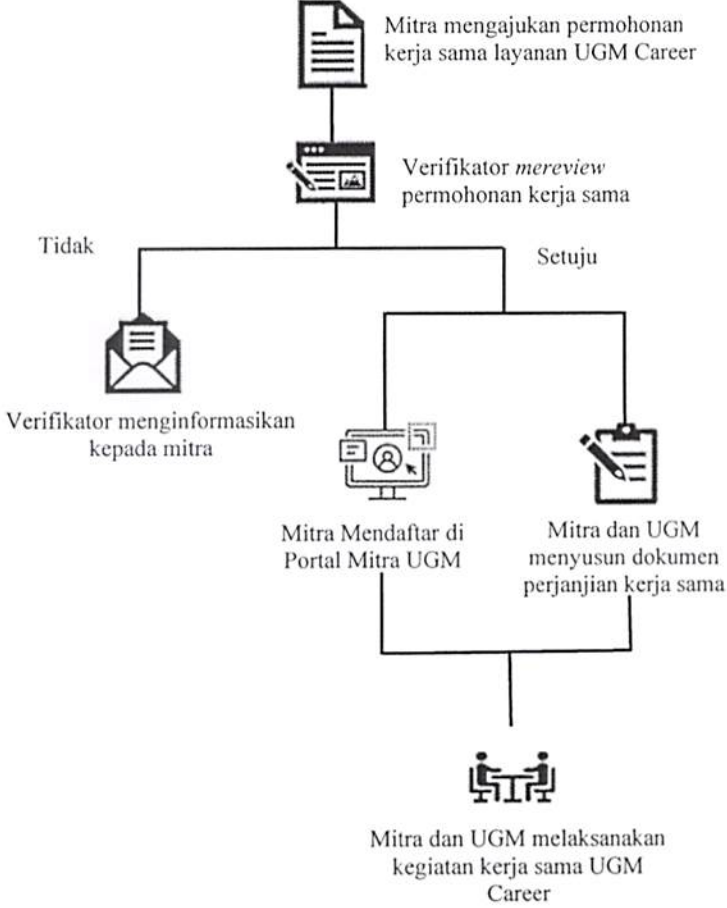
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>c. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2 Tahun 2020</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada;</p> <p>d. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 02/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada;</p> <p>e. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang dengan fasilitas <i>air conditioner</i>;</p> <p>b. Telpon;</p> <p>c. Faksimile;</p> <p>d. Komputer;</p> <p>e. Internet;</p> <p>f. <i>Printer</i>;</p> <p>g. <i>Scanner</i>; dan</p> <p>h. Alat tulis kantor.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kemampuan menyusun dan mereview naskah perjanjian kerja sama;</p> <p>b. Kemampuan menjalankan aplikasi berbasis web; dan</p> <p>c. Kemampuan berkomunikasi yang baik.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Wakil Rektor Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Kemahasiswaan;</p> <p>b. Direktorat Pendidikan dan Pengajaran;</p> <p>c. Direktorat Keuangan;</p> <p>d. Direktorat Kemahasiswaan; dan</p> <p>e. Fakultas/Sekolah.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pengelola
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Layanan diberikan secara tepat waktu, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>b. Proses pelayanan dapat dipantau oleh Mitra.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data;</p> <p>b. Jaminan tidak menyalahgunakan data;</p> <p>c. Jaminan keakuratan data; dan</p> <p>d. Perjanjian Kerja Sama dapat dipertanggungjawabkan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Layanan UGM Career

Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Kerja Sama (Mitra Baru) 2. Proposal Kegiatan/Draf Permohonan Publikasi (Mitra Lama)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Mitra mengajukan permohonan kerja sama layanan UGM Career] --> B[Verifikator mereview permohonan kerja sama] B -- Tidak --> C[Verifikator menginformasikan kepada mitra] B -- Setuju --> D[Mitra Mendaftar di Portal Mitra UGM] B -- Setuju --> E[Mitra dan UGM menyusun dokumen perjanjian kerja sama] D --> F[Mitra dan UGM melaksanakan kegiatan kerja sama UGM Career] E --> F </pre> </div> <p>Keterangan: Prosedur bagi mitra yang akan melakukan kerja sama:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mitra mengajukan surat permohonan kerja sama terkait pengembangan karier ditujukan kepada Direktur/ Pimpinan UGM melalui surat atau email. b. Jika permohonan disetujui oleh Direktur Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional, selanjutnya mitra mendaftarkan perusahaan/institusinya melalui aplikasi UGM Career di https://mitra.simaster.ugm.ac.id. Tim Pengembangan Karier Lulusan akan memproses tindak lanjut kerja sama dan administrasi sesuai dengan pengajuan permohonan yang disampaikan oleh mitra dalam aplikasi UGM Career.

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Jika permohonan tidak disetujui, maka Tim Pengembangan Karier Lulusan akan menginformasikan kepada mitra.</p> <p>d. Tim Pengembangan Karier Lulusan dan mitra menyusun dokumen Perjanjian Kerja Sama (PKS) untuk ditandatangani pimpinan kedua belah pihak (UGM dan mitra). Jika timbul biaya dalam pelaksanaan kegiatan, UGM akan menerbitkan <i>invoice</i> sesuai dengan Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang disepakati.</p> <p>Prosedur bagi mitra yang telah memiliki kerja sama:</p> <p>a. Mitra mengunggah dokumen perjanjian kerja sama sesuai payung kerja samanya dan materi yang akan dipublikasikan ke dalam aplikasi UGM Career.</p> <p>b. Jika permohonan disetujui oleh Direktur Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional, Tim Pengembangan Karier Lulusan akan memproses tindak lanjut administrasi sesuai dengan pengajuan permohonan yang disampaikan oleh mitra dalam aplikasi UGM Career.</p> <p>c. Jika permohonan tidak disetujui, maka Tim Pengembangan Karier Lulusan akan menginformasikan kepada mitra.</p> <p>d. Jika timbul biaya dalam pelaksanaan kegiatan, UGM akan menerbitkan <i>invoice</i> sesuai dengan Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang disepakati.</p>
3.	Jangka waktu mulai Pelaksanaan	Waktu pelaksanaan kegiatan adalah 2 (dua) sampai 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan mendapatkan persetujuan dari Direktur Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional UGM.
4.	Biaya/tarif	Pelayanan tidak dipungut biaya administrasi kecuali biaya-biaya yang timbul akibat permintaan penggunaan fasilitas tambahan di lingkungan UGM.
5.	Produk pelayanan	<p>a. Informasi kepada publik; dan</p> <p>b. Fasilitasi kegiatan mitra.</p>
6.	Penanganan aduan, saran, dan masukan	<p>a. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis kepada Direktorat Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional, Subdirektorat Hubungan Alumni UGM (Kantor Alumni UGM) melalui: <i>WhatsApp</i>: 08112582434 Telepon: 0274 552810 Email : alumni@ugm.ac.id</p> <p>b. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor Subdirektorat Hubungan Alumni, Direktorat Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional UGM pada hari dan jam kerja sebagai berikut:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Senin-Kamis : Pkl. 08.00 – 12.00 WIB Pkl. 13.00 – 16.00 WIB</p> <p>Jumat : Pkl. 08.00 – 11.30 WIB Pkl. 13.30 – 16.00 WIB</p>

A. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;</p> <p>d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada;</p> <p>e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 02/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada;</p> <p>f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada;</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. ruang dengan fasilitas <i>air condition</i> (ac);</p> <p>b. telepon;</p> <p>c. internet;</p> <p>d. komputer;</p> <p>e. gawai (<i>gadget</i>);</p> <p>f. printer;</p> <p>g. <i>scanner</i>;</p> <p>h. mesin fotokopi; dan</p> <p>i. alat tulis kantor.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. memiliki kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran;</p>


No.	Komponen	Uraian
		b. memiliki kemampuan memberikan layanan prima; c. memahami konsep <i>legal drafting</i> ; d. memiliki kemampuan menyusun program kerja; e. memiliki kemampuan manajemen organisasi; f. memiliki kemampuan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dengan baik dan benar; g. memiliki kemampuan mengorganisasi acara secara keseluruhan; h. dapat bekerja dengan tim; i. memiliki kemampuan menggunakan <i>Microsoft Office</i> dan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan baik; dan j. memiliki ketelitian dan kecermatan yang baik dalam menyusun rancangan program kerja.
4.	Pengawasan internal	Direktur Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional
5.	Jumlah pelaksana	Pengelola : 1 (satu) orang Administrasi : 2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	Jaminan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kesepakatan bersama
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan penyebaran informasi yang sesuai permintaan; dan b. Jaminan tidak menyalahgunakan informasi yang didapat.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Rektor,

ttd.

Prof. Ir. Panut Mulyono, M.Eng., D.Eng.

Salinan sesuai dengan aslinya
 UNIVERSITAS GADJAH MADA
 Kepala Kantor Hukum dan Organisasi,


 Dr. Veri Antoni, S.H., M.Hum.