



REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA
NOMOR 421/UN1.P/KPT/HUKOR/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN
UNIVERSITAS GADJAH MADA

REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan dan pengajaran sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan dan pengajaran wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka memberi acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan publik bidang pendidikan dan pengajaran yang bersifat terbuka di Universitas Gadjah Mada;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada tentang Standar Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Pengajaran Universitas Gadjah Mada;
- 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. 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);
3. 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);
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2022 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Diploma dan Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2022 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Diploma dan Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 964);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

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 Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedelapan 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 6/UN1/KPT/MWA/2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Gadjah Mada Periode 2022—2027;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN UNIVERSITAS GADJAH MADA.

KESATU : Standar Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Pengajaran Universitas Gadjah Mada sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:

- a. Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Mandiri Program Sarjana dan Sarjana Terapan;
- b. Sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru di Luar Kampus Universitas Gadjah Mada;
- c. Layanan Pemesanan Tempat untuk Kunjungan Luring ke Ruang ETD, Ruang Diskusi, dan Ruang TGCL;
- d. Layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) secara daring untuk sivitas Universitas Gadjah Mada; dan
- e. Layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) secara luring.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan oleh Unit Kerja terkait sebagai acuan dalam pelaksanaan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan Rektor ini mulai berlaku:

- a. Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1804/UN1.P/SK/HUKOR/2017 tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Gadjah Mada; dan
- b. Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6897/UN1.P/KPT/HUKOR/2021 tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Gadjah Mada Tahun 2021; dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 21 Mei 2024
REKTOR,

ttd.

OVA EMILIA

Tembusan:

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

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,


Veri Antoni

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA
NOMOR : 421/UN1.P/KPT/HUKOR/2024
TANGGAL : 21 MEI 2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DAN
PENGAJARAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

1. Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Mandiri Program Sarjana dan Sarjana Terapan

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon: a. Lulusan SMA/MA/SMK, atau sederajat 3 (tiga) tahun terakhir; b. Memiliki surat keterangan lulus atau Ijazah; dan c. Memiliki akun surel yang aktif untuk mendaftar secara <i>online</i> .
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><div><div><div><div>Peserta membuat akun dan mendaftar di laman https://um.ugm.ac.id/pendaftaran</div><div></div><div>Peserta membayar biaya pendaftaran dengan kode bayar yang sudah diterima melalui bank mitra</div><div></div><div>Verifikasi data pembayaran oleh Direktorat Pendidikan dan Pengajaran (DPP) dan Direktorat Keuangan</div><div></div><div>Peserta mencetak bukti pendaftaran atau nomor peserta</div></div></div></div><div><div>a. Peserta melakukan pembuatan akun dan melakukan pendaftaran di laman https://um.ugm.ac.id/pendaftaran/;</div><div>b. Peserta membayar biaya pendaftaran melalui bank mitra menggunakan kode bayar yang tercantum pada tahap pembayaran;</div><div>c. Direktorat Pendidikan dan Pengajaran (DPP) dan Direktorat Keuangan memverifikasi pembayaran; dan</div><div>d. Peserta mencetak bukti pendaftaran atau nomor peserta melalui akun pendaftaran.</div></div></div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pelayanan paling lama 3 (tiga) hari.

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/Tarif	<p>a. Lokasi Tes Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biaya pendaftaran Rp325.000,00 (tiga ratus dua puluh lima ribu rupiah) untuk kelompok Saintek/Soshum • Biaya pendaftaran Rp350.000,00 (tiga ratus lima puluh ribu rupiah) untuk kelompok Campuran <p>b. Lokasi Tes Luar Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biaya pendaftaran Rp550.000,00 (lima ratus lima puluh lima ribu rupiah) untuk kelompok Saintek/Soshum
5.	Produk Pelayanan	Nomor peserta atau kartu peserta ujian.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan ke Direktorat Pendidikan dan Pengajaran Alamat : Jl. Pancasila, Bulaksumur, Yogyakarta 55281 Surel : umugm@ugm.ac.id Telepon: (0274) 6492116 Fax : (0274) 552132 WA : 08112941949 Laman : http://umugm.ugm.ac.id</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Aspirasi UGM: Telepon: (0274) 6492599 Laman : http://aspirasi.ugm.ac.id/</p> <p>c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Laporan: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id</p> <p>d. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung datang ke Direktorat Pendidikan dan Pengajaran pada hari dan jam kerja sebagai berikut: Senin – Kamis : Pkl. 08.00 – 12.00 WIB Pkl. 13.00 – 16.00 WIB Jumat : Pkl. 08.00 – 11.30 WIB Pkl. 13.30 – 16.00 WIB</p> <p>e. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: FB: http://facebook.com/ujianmasukugm</p>

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


No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 48 Tahun 2022 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Diploma dan Program Sarjana Pada Perguruan Tinggi Negeri; f. 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 terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada; g. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Gadjah Mada; dan h. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana dan Program Sarjana Terapan Universitas Gadjah Mada.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang ber-AC; b. Telepon; c. Faks; d. Komputer; e. Jaringan Internet; f. Printer; g. <i>Scanner</i>; dan/atau h. Alat tulis kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan internet; dan b. Kemampuan berkomunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Pengajaran; b. Fakultas/Sekolah; dan c. Direktorat Pendidikan dan Pengajaran.
5.	Jumlah Pelaksana	Pengelola : 1 (satu) orang; dan Administrasi : 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data; b. Jaminan tidak menyalahgunakan data; dan c. Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru di Luar Kampus Universitas Gadjah Mada

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan sosialisasi dari Instansi Pemerintah/Sekolah/Perusahaan mitra Universitas Gadjah Mada.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><pre>graph TD; A([Pemohon mengajukan permohonan sosialisasi]) --> B{DPP memverifikasi dan konfirmasi permohonan}; B -- tidak --> A; B -- ya --> C([DPP melakukan sosialisasi]);</pre></div> <p>a. Instansi Pemerintah/Sekolah/Perusahaan Mitra Universitas Gadjah Mada mengajukan permohonan sosialisasi ke Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Pengajaran u.p. Direktur Pendidikan dan Pengajaran (DPP);</p> <p>b. DPP memverifikasi dan mengkonfirmasi pengajuan permohonan atas dasar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kompetensi instansi yang mengajukan; dan• Mapping jadwal dan strategi calon mahasiswa baru. <p>c. DPP menanggapi permohonan dengan surat dan telepon; dan</p> <p>d. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan dengan atau tanpa narasumber dari Fakultas/Sekolah/Unit lain.</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pelayanan 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	<p>Biaya administrasi pelayanan ditanggung pemohon, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Honorarium Narasumber sebesar Rp600.000,00 (enam ratus ribu rupiah)/per jam untuk kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan secara luring maupun daring; b. Honorarium Moderator sebesar Rp300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) untuk kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan secara luring maupun daring; c. Transportasi sesuai dengan standar biaya Universitas Gadjah Mada untuk kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan secara luring dan berlokasi di luar Kota Yogyakarta; d. Akomodasi/penginapan: sesuai dengan standar biaya Universitas Gadjah Mada untuk kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan secara luring dan berlokasi di luar Kota Yogyakarta; dan e. Transportasi lokal sesuai dengan standar biaya Universitas Gadjah Mada untuk kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan secara luring dan berlokasi di luar Kota Yogyakarta.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Materi sosialisasi berupa tayangan presentasi atau video; b. Penjelasan Sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru; dan c. <i>Leaflet</i>/brosur/<i>flyer</i>.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan ke Direktorat Pendidikan dan Pengajaran Alamat : Jl. Pancasila, Bulaksumur, Yogyakarta 55281 Surel : umugm@ugm.ac.id Telepon : (0274) 6492116 Fax : (0274) 552132 WA : 08112941949 Laman : http://umugm.ugm.ac.id b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Aspirasi UGM: Telepon : (0274) 6492599 Laman : http://aspirasi.ugm.ac.id/ c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Lapor: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; b. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada; dan c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang ber-AC; b. Komputer; c. Jaringan Internet; d. Alat tulis kantor; e. <i>Sound system (speaker dan mic)</i> ; f. <i>LCD projector</i> ; dan/atau g. Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> (jika diselenggarakan secara daring).
3.	Kompetensi Pelaksana	Narasumber: a. Kemampuan <i>public speaking</i> yang baik dan memikat; b. Kemampuan komunikasi yang baik; c. Kemampuan persuasif; dan d. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan internet. Moderator: a. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan internet; dan b. Kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	a. Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Pengajaran; b. Fakultas/Sekolah; c. Direktorat Pendidikan dan Pengajaran; dan d. Sekretariat Universitas.
5.	Jumlah Pelaksana	Narasumber : 1 (satu) orang; dan Administrasi : 1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Materi informasi yang valid dan <i>update</i> .
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan tidak menyalahgunakan materi dan data sosialisasi; dan b. Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Layanan Pemesanan Tempat untuk Kunjungan Luring ke Ruang ETD, Ruang Diskusi, dan Ruang TGCL

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pemustaka adalah sivitas Universitas Gadjah Mada;</p> <p>b. Pemustaka memiliki akun SSO/surel Universitas Gadjah Mada; dan</p> <p>c. Petugas memiliki akun SSO/surel Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><pre>graph TD; A([Pemustaka mengakses simaster.ugm.ac.id]) --> B[Pemustaka login menggunakan akun SSO/alamat surel UGM]; B --> C[Pemustaka membuka menu administrasi untuk mahasiswa dan e-office untuk tandik/dosen]; C --> D[Pemustaka membuka sub menu perpustakaan dilanjutkan bagian pemesanan kursi]; D --> E[Pemustaka mengisi pilihan kursi yang ditawarkan (tanggal, ruang, periode, dan nomor kursi)]; E --> F[Petugas merespon pemesanan kursi melalui student.simaster.ugm.ac.id]; E --> G[Pemustaka datang ke Perpustakaan UGM dan melakukan konfirmasi di bagian information desk]; F --> H{Petugas information desk memverifikasi kedatangan}; G --> H; H -- tidak --> A; H -- ya --> I[Petugas information desk memberikan persetujuan terkait pemesanan kursi]; I --> J([Pemustaka menempati kursi sesuai ruangan yang dipesan]);</pre></div> <p>Layanan pemesanan tempat atau kursi adalah bagian dari layanan kunjungan fisik, yakni pemustaka harus melakukan proses registrasi sebelum memanfaatkan area ruangan yang tersedia di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, antara lain ruang akses <i>Electronic Theses and Dissertations</i> (ETD), bilik ruang diskusi, dan ruang TGCL.</p> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemustaka melakukan pemesanan tempat melalui <i>simaster.ugm.ac.id</i>;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>b. Pemustaka membuka menu administrasi untuk mahasiswa dan <i>e-office</i> untuk tenaga kependidikan/dosen, dilanjutkan sub menu perpustakaan;</p> <p>c. Pemustaka mengisi pilihan yang ditawarkan (ruang, tanggal, periode, dan nomor kursi) pada bagian pemesanan kursi. Syarat pemesanan tempat dapat dibaca pada halaman tersebut;</p> <p>d. Pemustaka datang ke Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dan melakukan konfirmasi di bagian <i>Information desk</i>;</p> <p>e. Petugas <i>information desk</i> memverifikasi dan mengonfirmasi kedatangan pemesan; dan</p> <p>f. Pemustaka menempati kursi di ruangan sesuai yang dipesan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 sesi = 4 jam
4.	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dipungut biaya administrasi.
5.	Produk Pelayanan	Nomor sesuai ruang yang dipesan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada:</p> <p>WhatsApp Layanan : 0813 2870 7290</p> <p>Peminjaman Pustaka</p> <p>WhatsApp Helpdesk : 0812 2823 6256</p> <p>dan Keanggotaan</p> <p>Surel : layanan.lib@ugm.ac.id</p> <p>Portal : aspirasi.ugm.ac.id</p> <p>: lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</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 terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014</p>

No.	Komponen	Uraian
		tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada; dan e. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Gadjah Mada.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. internet; b. akun SSO Universitas Gadjah Mada; c. portal pemesanan tempat; dan/atau d. nomor tempat yang dipesan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. memiliki kemampuan menjalankan aplikasi pemesanan tempat; b. memiliki kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran; c. memiliki kemampuan memberi layanan prima; d. memiliki kemampuan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dengan baik dan benar; dan e. memiliki ketelitian dan kecermatan yang baik dalam melaksanakan tugas layanan.
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada; b. Kepala Bidang Perpustakaan Universitas Gadjah Mada; dan c. Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada
5.	Jumlah Pelaksana	<i>Information desk</i> : 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Proses pelayanan dapat dipantau oleh pemustaka; b. Layanan dapat diakses secara daring; dan c. Jaminan ketersediaan tempat yang dipesan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data; dan b. Jaminan tidak menyalahgunakan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu semester. Selanjutnya, dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. Layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) secara daring untuk sivitas Universitas Gadjah Mada

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pemustaka adalah sivitas Universitas Gadjah Mada; b. Kartu Rencana Studi yang berisi bukti pengambilan tugas akhir/skripsi/tesis/disertasi bagi mahasiswa,

No.	Komponen	Uraian
		kartu dosen bagi dosen, dan kartu pegawai bagi pegawai Universitas Gadjah Mada.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div><pre>graph TD; A([Pemustaka melakukan penelusuran karya ilmiah melalui katalog etd.repository.ugm.ac.id]) --> B[Pemustaka mengisi dan mengunggah scan/foto/file kartu rencana studi/kartu pegawai UGM melalui ugm.id/libetd]; B --> C[Petugas membuka surel layanan]; C --> D{Petugas memeriksa kuota file yang sudah digunakan oleh pemustaka}; D -- "tidak ada kuota" --> E([Pemustaka menerima konfirmasi jika kuota sudah habis melalui surel]); D -- "ada kuota" --> F{Petugas memeriksa syarat kelengkapan permintaan file ETD}; F -- "tidak lengkap" --> B; F -- "lengkap" --> G[Petugas menelusur dan mengunduh file etd, kemudian mengirimkan melalui surel]; G --> H([Pemustaka menerima konfirmasi jika kuota sudah habis melalui surel]);</pre></div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">Pemustaka membuka tautan katalog ETD pada laman http://etd.repository.ugm.ac.id/ dan melakukan penelusuran karya ilmiah serta mencatat judul hasil penelusuran;Pemustaka mengisi <i>google form</i> bantuan layanan di tautan http://ugm.id/libetd, dengan mengunggah scan/foto/file kartu rencana studi bukti pengambilan tugas akhir/skripsi/tesis/disertasi bagi mahasiswa, kartu dosen bagi dosen, dan kartu pegawai bagi pegawai Universitas Gadjah Mada;

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Petugas membuka surel layanan;</p> <p>d. Petugas memeriksa kuota <i>file</i> yang sudah dikirim ke pemustaka, kuota maksimal 5 (lima) <i>file</i>. Apabila kuota sudah terpenuhi dan pemustaka masih menghendaki akses koleksi ETD, dipersilahkan untuk berkunjung ke perpustakaan dengan melakukan pemesanan tempat terlebih dahulu melalui Simaster;</p> <p>e. Petugas memeriksa kelengkapan syarat permintaan <i>file</i> layanan ETD;</p> <p>f. Petugas melakukan penelusuran karya ilmiah, mengunduh <i>file</i> sesuai permintaan pemustaka melalui portal <i>back office</i> ETD dan mengirimkan melalui surel; dan</p> <p>g. Pemustaka menerima <i>file</i> koleksi ETD melalui surel.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	<i>File</i> ETD dalam format PDF
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis kepada Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada Bulaksumur, Kotak POS 16, Yogyakarta, 55281 Telepon: 0274 513163 E-mail: library@ugm.ac.id Instagram: @perpustakaan_ugm WhatsApp: 0811 2944 064 Laman: lib.ugm.ac.id</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Aspirasi UGM: Telepon: 0274 6492599 Laman: aspirasi.ugm.ac.id</p> <p>c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<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 terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada; dan</p> <p>e. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer; dan/atau</p> <p>b. Jaringan internet.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. memahami persyaratan dan ketentuan layanan ETD secara daring;</p> <p>b. memahami proses bisnis layanan ETD secara daring;</p> <p>c. kemampuan mengoperasikan komputer dan internet;</p> <p>d. kemampuan menelusur koleksi skripsi, tesis, dan disertasi;</p> <p>e. kemampuan menjalankan aplikasi berbasis laman; dan</p> <p>f. kemampuan memberikan layanan prima.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Perpustakaan & Arsip Universitas Gadjah Mada;</p> <p>b. Kepala Bidang Perpustakaan Universitas Gadjah Mada; dan</p> <p>c. Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada</p>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Jaminan kerahasiaan dan keamanan data;</p> <p>b. Jaminan kerahasiaan dan keamanan dokumen; dan</p> <p>c. Jaminan tidak menyalahgunakan dokumen.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam tiga bulan. Selanjutnya, dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. Layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) secara luring

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.</p> <p>Pemustaka internal adalah pengguna perpustakaan yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sivitas akademika UGM (dosen, mahasiswa, dan staf kependidikan).</p> <p>Pemustaka eksternal adalah pengguna perpustakaan yang memanfaatkan koleksi dan layanan perpustakaan yang berasal dari luar institusi UGM.</p> <p>Persyaratan bagi pemustaka internal:</p> <ol style="list-style-type: none">Simaster; danAkun SSO. <p>Persyaratan bagi pemustaka eksternal:</p> <ol style="list-style-type: none">Kartu mahasiswa/KTP/Kartu Sakti/Kartu Alumni UGM (Kagama); danSurat Izin Masuk yang dikeluarkan oleh petugas <i>information desk</i>.

No.	Komponen	Uraian
		<div><pre>graph TD; A([Pemustaka eksternal datang menuju perpustakaan UGM]) --> B[Pemustaka menunjukkan kartu identitas (KTP/SIM/Kartu Sakti/Kartu Alumni UGM (Kagama))]; B --> C{Petugas mengkonfirmasi apakah pemustaka memiliki kartu sakti atau kartu kagama}; C -- tidak --> D[Pemustaka membayar biaya izin masuk berdasarkan tarif yang berlaku]; C -- ada --> E[Petugas memasukkan data di sistem, mencetak, menandatangani, dan menstempel surat izin masuk untuk pemustaka]; D --> E; E --> F[Pemustaka menerima surat izin masuk dan menuju ruang layanan ETD]; F --> G[Pemustaka menyerahkan surat izin masuk ke petugas layanan ETD]; G --> H[Petugas ETD membimbing pemustaka untuk membuat akun tamu dari luar UGM]; H --> I[Petugas layanan ETD akan mengarahkan pemustaka untuk mengakses koleksi ETD setelah pemustaka membuat akun ETD]; I --> J([Pemustaka login ke sistem penelusuran ETD dan melakukan penelusuran dan mengakses informasi melalui komputer]);</pre></div> <p>Keterangan: Pemustaka Eksternal</p> <ol style="list-style-type: none">Pemustaka datang ke bagian <i>information desk</i> perpustakaan Universitas Gadjah Mada;Pemustaka menunjukkan kartu identitas (Kartu mahasiswa/KTP/SIM/Kartu Sakti/Kartu Alumni UGM (Kagama));Petugas <i>information desk</i> mengkonfirmasi apakah pemustaka memiliki kartu sakti/kartu Kagama atau tidak (jika pemustaka memiliki kartu sakti/Kartu Kagama maka tidak dikenakan biaya, jika pemustaka tidak memiliki kartu sakti/kartu Kagama, pemustaka dikenakan biaya sesuai dengan tarif yang berlaku);Petugas <i>information desk</i> memasukkan data di sistem, memilih kategori, lokasi, melakukan submit, mencetak, menandatangani dan menstempel surat izin masuk;Petugas <i>information desk</i> menyerahkan surat izin masuk kemudian mengarahkan lokasi layanan ETD;

No.	Komponen	Uraian
		f. Pemustaka datang ke ruang ETD dan menunjukkan surat ijin masuk ke petugas layanan ETD; g. Petugas layanan ETD memeriksa surat ijin masuk; h. Petugas ETD membimbing pemustaka untuk membuat akun tamu pengunjung dari luar UGM; i. Pemustaka membuat akun tamu; j. Petugas layanan ETD mengarahkan pemustaka untuk mengakses koleksi ETD di komputer penelusuran yang sudah disediakan; k. Pemustaka log in ke sistem penelusuran ETD; dan l. Pemustaka melakukan penelusuran dan mengakses topik-topik yang dibutuhkan melalui komputer.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) sesi: 4 jam
4.	Biaya/Tarif	a. Sivitas UGM: tidak ada biaya b. Non-UGM: surat izin masuk dengan tarif yang berlaku
5.	Produk Pelayanan	<i>File</i> PDF yang bisa dibaca di komputer.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis kepada Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada Bulaksumur, Kotak POS 16, Yogyakarta, 55281 Telepon: 0274 513163 E-mail: library@ugm.ac.id Instagram: @perpustakaan_ugm WhatsApp: 0811 2944 064 Laman: lib.ugm.ac.id b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Aspirasi UGM: Telepon: 0274 6492599 Laman: aspirasi.ugm.ac.id c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 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 terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedelapan atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada; dan e. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Gadjah Mada.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang layanan ber-AC; b. Komputer; c. Jaringan intranet; dan/atau d. Akun SSO Universitas Gadjah Mada.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. memahami persyaratan dan ketentuan layanan ETD secara daring; b. kemampuan mengoperasikan komputer; c. kemampuan menelusur koleksi skripsi, tesis, dan disertasi; d. kemampuan menjalankan aplikasi berbasis laman; dan e. kemampuan melakukan layanan prima.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Perpustakaan & Arsip Universitas Gadjah Mada; b. Kepala Bidang Perpustakaan Universitas Gadjah Mada; dan c. Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keamanan data; dan b. Jaminan tidak menyalahgunakan dokumen.

No.	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. Selanjutnya, dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

REKTOR,

ttd.

OVA EMILIA

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,


Veri Antoni