



LAPORAN HASIL
FORUM KONSULTASI PUBLIK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNIVERSITAS NEGERI MALANG

Reformasi Birokrasi UM
29 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, tauhid dan hidayahNya, Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang (UM) dapat tersusun.

Sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PermenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Universitas Negeri Malang merupakan instansi publik yang memberikan layanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang Jasa tridharma Perguruan Tinggi wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar Pelayanan Publik UM menjadi sangat penting dalam rangka peningkatan kualitas layanan, kepada masyarakat.

Dengan, selesainya tahapan penyusunan Standar Pelayanan Publik dan dilanjutkan dengan Uji Publik/Forum Konsultasi Publik, maka diharapkan menjadi tonggak peningkatan kualitas layanan UM kepada masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik UM.

Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten.

Malang, 30 Agustus 2018

Rektor,



Prof. Dr. AH. Rofluddin, M.Pd.

NIP 196203031985031002

TIM PENYUSUN LAPORAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

Penanggung Jawab : Prof. Dr. AH. Rofi'uddin, M.Pd.
Pengarah : Prof. Dr. Wahjoedi, M.E.
Ketua : Dr. Imam Mukhlis, S.E., M.Si.
Anggota : 1. Dr. Sisworo, S.Pd., M.Si.
2. Dr. Imam Agus Basuki, M.Pd.
3. Drs. Amin Sidiq, M.Pd.
4. Dr. Sugiharto, M.S.
5. Drs. Imam Supeno, M.S.
6. Drs. Kadim Masjkur, M.Pd.
7. Dr. Maisyaroh, M.Pd.
8. Drs. Isro
9. Elfin Muljawati, S.Sos.
10. Andriyan Nurman Effendi, S.T.
11. Ardhan Wahyu Rahmanu, S.Si.
12. Indah Kusumawati, S.H.

Rektor,



Prof. Dr. AH. Rofi'uddin, M.Pd.
NIP 196203031985031002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)

Jalan Semarang 5 Malang 65145

Telepon 0341-551312

Laman:www.um.ac.id

**BERITA ACARA
FORUM KONSULTASI PUBLIK
STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS NEGERI MALANG**

Pada hari ini, Rabu, 29 Agustus 2018, bertempat di Hotel Swiss Belinn Malang, yang bertanda tangan di bawah ini:

No	Nama	Perwakilan Responden
1.	Moh. Ainur Rofiq	Mahasiswa UM
2.	Hee Jeong Na	Mahasiswa Internasional UM
3.	Drs. Arifin	Alumni UM
4.	Nanok Triyono	Dinas Pendidikan Kab. Malang
5.	Hanifa Aryani	Kantor Imigrasi Kelas I Malang
6.	Khusnul Khotimah	Bank Mandiri Malang
7.	Dra. Komariyah	Orang Tua Mahasiswa

berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan Forum Konsultasi Publik tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang dengan menghasilkan kesepakatan sebagai berikut:

1. Forum mengapresiasi penyusunan dokumen standar Pelayanan Publik UM untuk berbagai jenis layanan.
2. Terdapat berbagai masukan dan saran yang harus segera dilakukan perbaikan agar pelayanan publik yang dilakukan memiliki akuntabilitas yang baik
3. Perlu penambahan jumlah Standar Pelayanan Publik seiring dengan semakin banyaknya layanan yang diberikan UM kepada masyarakat.

Demikian Berita Acara Forum Konsultasi Publik tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Agustus 2018

No	Nama	Tanda tangan
1	Moh. Ainur Rofiq	1
2	Hee Jeong Na	2
3	Drs. Arifin	3
4	Nanok Triyono	4
5	Hanifa Aryani	5
6	Khusnul Khotimah	6
7	Dra. Komariyah	7

1. Latar belakang

Pelaksanaan reformasi birokrasi menjadi tonggak dalam pelaksanaan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Salah satu area yang ada dalam reformasi birokrasi adalah layanan publik. Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang layanan jasa pendidikan, Universitas Negeri Malang menyelenggarakan layanan publik khususnya menyangkut aspek Tridharma (Pendidikan, Pengabdian, dan Penelitian). Layanan tersebut diperuntukkan bagi *stake holders*, meliputi: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, dan pengguna.

Dalam rangka memberikan layanan publik yang semakin berkualitas diperlukan standar pelayanan yang baik. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) No 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, maka Universitas Negeri Malang menyiapkan dokumen standar pelayanan publik. Dokumen ini berisikan 14 komponen yang terdiri dari 6 Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan 8 Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Universitas Negeri Malang (*manufacturing*). Standar yang disusun mengacu pada jenis layanan yang dilakukan di Universitas Negeri Malang.

Guna menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik, sesuai dengan amanah Undang-Undang dan peraturan yang relevan, maka perlu dilakukan uji publik dalam bentuk Forum Konsultasi Publik terhadap Standar Pelayanan Publik yang sudah disusun.

2. Nama, Waktu, dan Tempat Kegiatan

Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang

Waktu dan Tempat kegiatan

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dilakukan di Hotel Swiss-Belinn Malang pada hari Rabu tanggal 29 Agustus 2018, pukul 07.30 - 13.00 WIB., dengan agenda kegiatan sebagai berikut:

No	Pukul	Uraian	Keterangan
1	07.30 - 08.00	Registrasi Peserta	Panitia
2	08.00 - 09.00	<i>Reading Session</i>	Panitia
3	09.00 - 09.30	<i>Coffe Break</i>	Panitia
4	09.30 - 09.45	Pembukaan	Dr. Imam Agus Basuki, M.Pd.
5	09.45 - 10.00	Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang	Dr. Imam Mukhlis, S.E., M.Si.
6	10.00 - 12.00	Pemberian Masukan dan Diskusi	Dr. Imam Mukhlis, S.E., M.Si.
7	12.00 - 12.15	Penandatanganan Berita Acara Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik	Drs. Kadim Maskur, M.Pd.
8	12.15 - 12.30	Penutupan	Dr. Imam Mukhlis, S.E., M.Si.
9	12.30 - 13.00	Sholat dan Makan Siang	Panitia

3. Peserta kegiatan

Peserta yang hadir dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik meliputi: Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni, Mitra Kerja, dan Orang Tua Mahasiswa.. Jumlah peserta yang hadir sebanyak: 83 orang (daftar hadir terlampir).

4. Hasil Forum Konsultasi Publik

Kegiatan Forum Konsultasi Publik dibuka oleh Dr. Imam Agus Basuki, M.Pd selaku Ketua SPM. Dalam sambutannya mewakili Rektor Universitas Negeri Malang (UM), Dr. Imam Agus Basuki, M.Pd menyampaikan bahwa UM sebagai instansi publik yang memberikan jasa layanan pendidikan kepada masyarakat perlu menyusun Standar Pelayanan Publik sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Layanan. Peserta yang hadir pada Forum Konsultasi Publik diharapkan dapat memberikan masukan atau saran agar 35 Standar Pelayanan Publik yang sedang disusun dan akan ditetapkan UM dapat sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, sehingga UM dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Sesi berikutnya dilanjutkan dengan penjelasan oleh Dr. Imam Mukhlis, S.E., M.Si. tentang Standar Pelayanan Publik di UM (terlampir). Dalam forum tersebut, peserta mendapat draft dokumen Standar Pelayanan Publik yang sudah disusun oleh tim penyusun dan lembar masukan dan saran yang digunakan untuk mencatat masukan dan saran berkenaan dengan draft dokumen Standar Pelayanan Publik untuk berbagai jenis layanan publik. Skenario kegiatannya, peserta diberikan kesempatan untuk membaca naskah, melakukan proses diskusi (saran dan masukan), respon balik dari tim penyusun terhadap masukan dan saran yang diberikan oleh peserta. Pemimpin acara melakukan penarikan kesimpulan atas proses konsultasi. Adapun hasil dari masukan dan saran dari peserta meliputi:

a. Ario Laksono, CIMB Niaga Syariah

- Sangat bersyukur karena jumlah mahasiswa asing yang ada di UM meningkat.
- Di CIMB Niaga Syariah sudah mempunyai layanan pembelian valas secara online, mohon mahasiswa juga mendapat kemudahan pembelian valas dengan mempergunakan Kartu Mahasiswa serta bisa untuk transaksi internet banking.

b. Nur Wahyu Putra, Perwakilan Organisasi Mahasiswa (Ormawa) UM

- Awal pembentukan kepengurusan mahasiswa mendapat buku panduan untuk ormawa, misal tentang regulasi yang ada di UM.

c. Fina, Kantor Imigrasi Kelas I Malang

- Standar Pelayanan yang dibuat sudah bagus.
- Berharap untuk dibuat standar pelayanan untuk mahasiswa asing yang akan meninggalkan Indonesia karena kalau tidak diurus *exit permit* akan sulit untuk kembali ke Indonesia.
- Berharap dibuat standar layanan bagi mahasiswa asing untuk lapor meninggal dunia dan lapor mahasiswa (atau istri) yang melahirkan di Indonesia.

d. Safira, Mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi

- Mohon untuk memberi kejelasan tarif terkait peminjaman sarana dan prasarana UM oleh ormawa

e. Taufik, PT POS

- Berterima kasih karena kantor pos cabang yang ada di UM telah dipindah ke tempat yang lebih baik dan representatif.
- Tidak perlu sungkan untuk memberi saran dan masukan kepada PT POS.

f. Arifin, Alumni UM Angkatan 81

- Berharap agar UM mempublikasikan SOP yang telah dibuat

g. Nabil, Ormawa FIP

- Mengajukan pertanyaan standar pelayanan publik untuk penurunan Uang Kuliah Tunggal tidak dibuat.

h. Taat Setyohadi, Alumni UM

- Perlu ditambah standar layanan untuk tinggal di asrama.
- Peminjaman sarana prasarana oleh alumni mohon ada perlakuan khusus dan dibuatkan standar pelayanan menggunakan fasilitas UM.

i. Abror, BEM UM

- Berharap agar UM memposisikan diri sebagai pelayan saat melayani mahasiswa
- Pembuatan standar layanan tentang pengurusan Sertifikat PKKMB atau PKPT yang hilang karena sertifikat tersebut dipakai sebagai salah satu syarat kelulusan..

j. Anis Isrofi, Kepala Sekolah SMAN 5 (merangkap SMAN 8 Malang)

- Membuat standar layanan tentang kerjasama PPL/KPG agar tidak terjadi penumpukan jumlah mahasiswa KPL di satu sekolah.
- SMAN 8 Malang berdiri di atas lahan UM. Mohon tulisan tanda "Tanah Ini Milik UM" untuk dicabut, karena mengganggu secara psikologis.

k. Abdul, MAN 1 Kota Malang

- Mengusulkan agar siswa yang ada di sekolah atau madrasah yang ingin meningkatkan kompetensi dapat menggunakan fasilitas laboratorium milik UM.

l. Sumari, Dosen

- Perlu menambah standar pelayanan publik untuk dosen yang ingin studi ke luar negeri, termasuk di dalamnya alur mendapatkan LoA.

m. Sapto Adi, Dosen

- Mengusulkan agar memperjelas siapa yang melakukan monitoring usulan Kenaikan Jabatan/Kenaikan Pangkat
- Perlu ada fasilitas *chatting* untuk setiap pengaduan standar layanan
- Perlu memperjelas istilah-istilah yang muncul pada standar layanan contohnya SKTM, DP3.
- Perlu menyiapkan instrumen kepuasan yang mudah diakses oleh publik

n. Nurrohmah, FPPsi

- Perlu menambah lokasi KPL (selain sekolah), karena KPL Fakultas Pendidikan Psikologi tidak hanya dilakukan di sekolah-sekolah
- Fakultas menerima daftar tunggakan mahasiswa yang sudah lulus.
- Perlu memperjelas kapan waktu evaluasi dan bagaimana cara mengevaluasi, karena ada skala pengukurannya.

- Perlu menambah akun media sosial UM yang sesuai dengan perkembangan jaman (misal Instagram).

o. Eni, Bank BNI

- Perlu memperjelas informasi terkait jadwal pembayaran kepada mahasiswa
- Perlu ada *call center* UM yang online 24 jam

p. Ibnu Ajar, Alumni

- Perlu mempercepat waktu legalisasi ijazah dan menyederhanakan

q. Eko, Bank BNI

- Ada masalah teknis pendaftaran terkait pembayaran yang harus dibenahi
- Perlu *helpdesk* untuk calon mahasiswa yang mendaftar di UM
- Perlu pembuatan kartu alumni yang dapat dipergunakan untuk transaksi *online*

Dari berbagai masukan yang disampaikan oleh peserta, kemudian direspon oleh tim penyusun dengan memperhatikan kebijakan, kemampuan sumber daya, dan dinamika yang terjadi. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang dibuat sesuai dengan standar, mekanisme formal, prosedural, dan normatif. Hal-hal yang bersifat kebijakan tidak bisa dibuat standar pelayanannya, misal: penurunan Uang Kuliah Tunggal.

Berbagai masukan yang ada kemudian dilakukan penyesuaian terhadap naskah Standar Pelayanan Publik yang sudah dibuat. Revisi Standar Pelayanan Publik dilakukan dengan melibatkan unit terkait serta menyesuaikan dengan peraturan, kebijakan, dan masukan pimpinan unit. Secara umum pelaksanaan Forum Konsultasi Publik berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan harapan tim dalam penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang.

5. Berita Acara Forum Konsultasi Publik

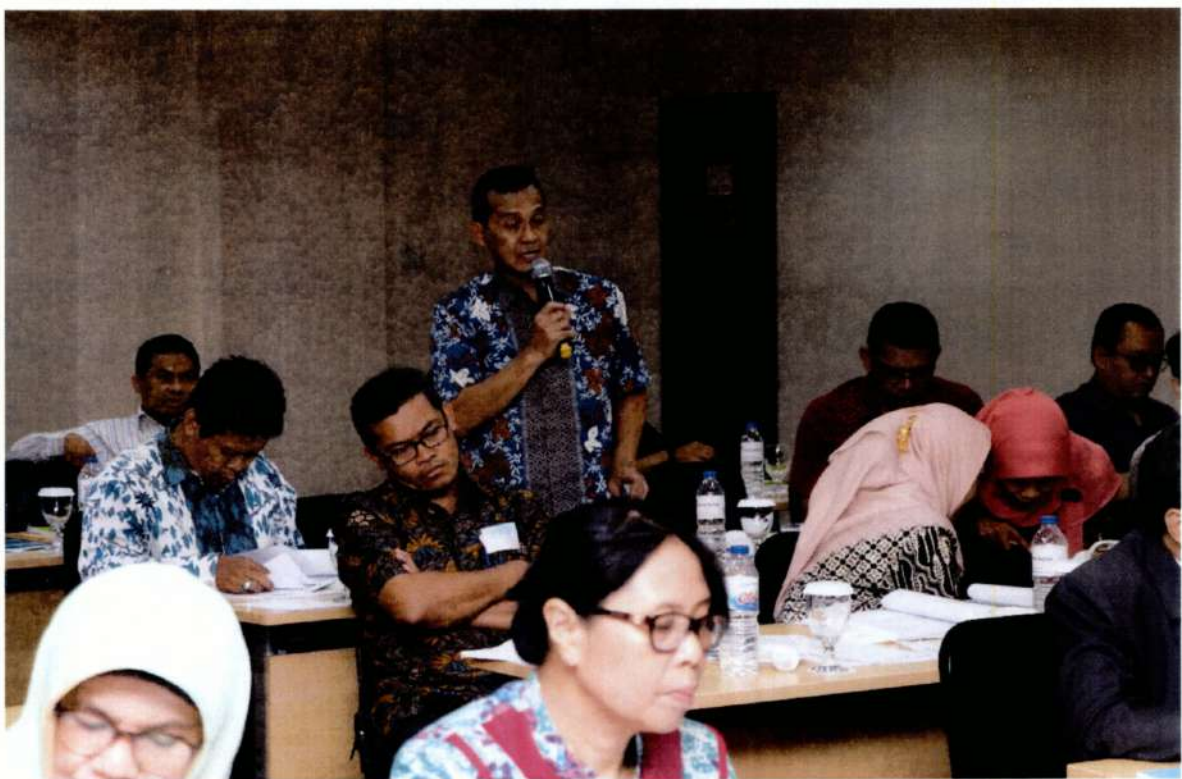
Berita Acara Forum Konsultasi Publik sebagai berikut ini :

6. Dokumentasi Kegiatan











7. Daftar hadir peserta



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)

Jalan Semarang 5 Malang 65145

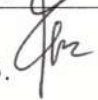
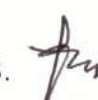
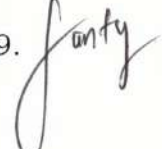
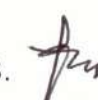
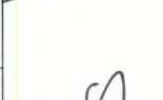
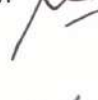
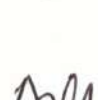
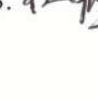
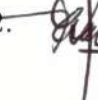
Telepon 0341-551312

Laman://www.um.ac.id

DAFTAR HADIR

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Agustus 2018
Jam : 07.30 WIB s.d. selesai
Tempat : Hotel Swiss Belinn
Acara : Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik UM

No	Nama/NIP	Jabatan	Tanda Tangan	
1	Prof. Dr. AH. Rofi'uddin, M.Pd.	Rektor	1.	
2	Prof. Dr. Budi Eko Soetjipto, M.Ed., M.Si.	Wakil Rektor I		2.
3	Prof. Dr. Wahjoedi, M.E.	Wakil Rektor II	3.	
4	Dr. Syamsul Hadi, M.Pd., M.Ed.	Wakil Rektor III		4.
5	Drs. I Wayan Dasna, M.Si., M.Ed., Ph.D.	Wakil Rektor IV	5.	
6	Drs. Amin Sidiq, M.Pd.	Kepala Biro UK		6.
7	Dina Ayu	Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang	7.	
8	NANOK TRIYONO	Kepala Dinas Pendidikan Kab. Malang		8.
9	Andi Y.	Kepala Dinas Pendidikan Kota Batu	9.	
10	Dr. Maisyaroh, M.Pd.	Wakil Dekan II FIP		10.
11	Dr. Sisworo, S.Pd., M.Si.	Wakil Dekan II FMIPA	11.	
12	Dr. Sugiharto, M.S.	Wakil Dekan II FIK		12.
13	Drs. Imam Supeno, M.S.	Staf Ahli WR II	13.	
14	Dr. Imam Agus Basuki, M.Pd	Kepala UPT SPM		14.
15	M. Zainal Arifin, S.Si., M.Kom.	Kepala UPT TIK	15.	
16	Dr. Imam Muklis, S.E., M.Si.	Sekretaris UPT SPM		16.
17	Dr. Agung Haryono, S.E., M.P., Ak	Ketua Satuan Pengawas Internal	17.	
18	Dr. Syihabuddhin, S.E., M.Si	Sekretaris SPI		18.
19	Drs. Kadim Masjkur, M.Pd.	Ketua Pengelola Pusat Bisnis	19.	
20	Dra. Aminarti Siti Wahyuni	Kabag Kerjs. & Humas		20.
21	Drs. Isro'	Kabag UHTBMN	21.	
22	Titin Sulastinah, S.E.	Kabag Keuangan		22.
23	Titik Setiarti, S.E.	Kasubbag T. Akademik	23.	
24	Elfin Muljawati, S.Sos	Kasubbag Kumtala		24.
25	Andriyan Nurman Effendi, S.T.	Kasubbag BMN	25.	

No	Nama/NIP	Jabatan	Tanda Tangan	
26	Erie Dwi Widhiyastuti, S.Pd	Kasubbag RS		26. 
27	Dyah Istinawati Iskandar, S.H.	Kasubbag AE	27. 	27. 
28	Dra. Sugiarti, M.M.	Kasubbag Kerjasama	29. 	28. 
29	Indria Santy, S.E.	Kasubbag Humas		29. 
30	Ahmad Muam, S.Pd	Kasubbag RT		30. 
31	Rahadi, S.Sos	Kasubbag Program LP2M	31. 	31. 
32	Hakimah	Kepala SMAN 1 Malang	33. 	32. 
33	Ida Sari	Guru SMAN 1 Malang		33. 
34	Anis Isrofin, M.Pd	Kepala SMAN 5 Malang		34. 
35	Sudi Hastuti, S.Pd	Guru SMAN 5 Malang	35. 	35. 
36	Dra. Retno Utami, M.Pd	Kepala SMKN 1 Malang	37. 	36. 
37	Dra. Erna Sukmawati, M.Pd	Guru SMKN 1 Malang		37. 
38	Tholi'ah, M.Pd	Kepala SMKN 3 Malang		38. 
39	Miming Redinas Vitania, S.Pd	Guru SMKN 3 Malang	39. 	39. 
40	Drs. Sabilal Rosyad	Kepala MAN 1 Malang	41. 	40. 
41	Siti Dwi Yuli Astuti, S.Pd	Guru MAN 1 Malang		41. 
42	Budi Widodo	Kepala MAN 2 Malang		42. 
43	M. Djasa	Guru MAN 2 Malang	43. 	43. 
44	NABIB IBRU HASAR, MPd	Kepala SMPN 4 Malang	45. 	44. 
45	DRA. W. INDARYATI	Guru SMPN 4 Malang		45. 
46	Risna Widyawati, S.Pd	Kepala SMPN 6 Malang		46. 
47	Shinta Amelia	Guru SMPN 6 Malang	47. 	47. 
48	Rahawati	Pimpinan Bank BNI Cabang Pembantu UM	49. 	48. 
49	Anita. Jaxaranti	Pimpinan Bank BRI Cabang Pembantu UM		49. 
50	Khusnul Fhotimah	Pimpinan Bank Mandiri Cabang Galunggung		50. 
51	NURSEHAN	Pimpinan Bank BTN Cabang UB	51. 	51. 
52	Ang Lelismo	Pimpinan Bank Niaga Syariah Malang	53. 	52. 
53	Pangik. Dm	Pimpinan Kantor Pos Cabang Pembantu UM		53. 
54		Direktur Perum Jasa Tirta I Malang		54. 

No	Nama/NIP	Jabatan	Tanda Tangan	
55		Kepala Kanwil DPJ Jawa Timur III Malang	55.	
56	HANI FA	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Malang	56.	
57		Pimpinan Indosat Malang	57.	
58	Ahmad Nurabadi, S.Pd, M.Pd	Dosen FIP	58.	
59	Dr. Moch Syahri, S.Sos., M.Si	Dosen FS	59.	
60	Dr. Sumari, M.Si	Dosen FMIPA	60.	
61	Dr. Agung Winarno, M.M.	Dosen FE	61.	
62	Dr. Hary Suswanto, S.T., M.T.	Dosen FT	62.	
63	Dr. Sapto Adi, M.Kes	Dosen FIK	63.	
64	Nanda Harda Pratama Meiji, S.Sos, M.A	Dosen FIS	64.	
65	Nur Eva , S.Psi, M.Psi	Dosen FPPsi	65.	
66	Drs. Taat Setyohadi	Alumni	66.	
67	Dra. Komariyah	Alumni	67.	
68	Dra. Suhartatik	Dispendukcapil, Malang	68.	
69	Drs. Ibrahim Almangti	DPD Jatim Cabang Wlingi	69.	
70	Waji, S.Sos	Perwakilan Orang tua Mhs.	70.	
71	Drs. Abdul Wahid, M.M.	Perwakilan Orang tua Mhs.	71.	
72	Faisol Mansor	Dispendukcapil, Batu	72.	
73	Drs. Arifin	Disperindag, Kab.Malang	73.	
74	Supangat, S.Pd	Staf Subbag Kumtala	74.	
75	Indah Kusumawati S.H.	Staf Subbag Kumtala	75.	
76	Heri Eko Purwanto	Staf Subbag Kumtala	76.	
77	Ani Makmiyah	Staf Subbag Kumtala	77.	
78	M.Sholeh	Staf Subbag Kumtala	78.	
79	M.Rusdin	Staf Subbag Kumtala	79.	
80	Wisnu Adi Wicaksono	Staf Subbag Kumtala	80.	
81	Ardhan S.Pd	Staf TU BUK	81.	
82	Ririn Widyastuti	Staf Biro UK	82.	
83	Aini Zakiyatul F.	Ketua BEM UM	83.	

No	Nama/NIP	Jabatan	Tanda Tangan	
84	Naomi Victoria	Radar Malang Ketua DPM UM	85. <i>Malat.</i>	84. <i>Naomi</i>
85	Nabila Aufa Fiddin	Ketua BEM FIP UM		85. <i>Nabila</i>
86	Anggik Elke Intan Sari	Ketua BEM FS UM	87. <i>[Signature]</i>	86. <i>Anggik</i>
87	Sandra doli <i>Caesaria</i> Ketua BEM FMIPA UM	Radar Malang Ketua BEM FMIPA UM		87. <i>[Signature]</i>
88	Rofiqi Ariyanto	Ketua BEM FE UM	89. <i>[Signature]</i>	88. <i>Rofiqi</i>
89	Satrio Dwi Sanjaya	Ketua BEM FT UM		89. <i>Satrio</i>
90	Fathan Qoriban	Ketua BEM FIK UM	91. <i>[Signature]</i>	90. <i>Fathan</i>
91	Nur Wahyu Putra	Ketua BEM FIS UM		91. <i>Nur</i>
92	Safira Diah K.	Ketua BEM FPPsi UM	93. <i>[Signature]</i>	92. <i>Safira</i>
93	Moh. Ainur Rofiq	Lurah UKM UM		93. <i>Moh. Ainur</i>
94	Hee Jeong Na	Sa UM (Mahasiswa)	95. <i>[Signature]</i>	94. <i>Hee Jeong</i>
95	Budi Hartono	<i>[Signature]</i>		95. <i>Budi</i>
96	VINA PRANINDYA	IMIGRASI	97. <i>[Signature]</i>	96. <i>Vina</i>
97	Subur Hariono	Pel. lar Ma.		97. <i>Subur</i>
98	Pro. +	BNI UM	99. <i>[Signature]</i>	98. <i>[Signature]</i>
99	A. Ablof	BEM UM		99. <i>A. Ablof</i>
100	Abdian Setanto	BMN UM	101. <i>[Signature]</i>	100. <i>Abdian</i>
101	RAHADI	MEMO X		101. <i>Rahadi</i>
102	ARIS	Dipn	103. <i>[Signature]</i>	102. <i>Aris</i>
103	Joffa	Arematu		103. <i>Joffa</i>
104	Ainy H	Rni		104. <i>Ainy</i>

Mengetahui;

Kasubbag KUMTALA,



Elfin Muljawati, S.Sos
NIP 19691014 198812 2001

8. Penjelasan Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang



FORUM KONSULTASI PUBLIK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UNIVERSITAS NEGERI MALANG
AGUSTUS , 2018

DASAR HUKUM

- ▶ Amanat UU No.25/2009 tentang pelayanan publik.
- ▶ Peraturan Kemenpan RB No.15/2014 tentang standar Pelayanan Publik.
- ▶ Peraturan Kemenpan RB NO.17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- ▶ Peraturan Kemenpan RB No.30/2017 tentang Inovasi Pelayanan.
- ▶ Peraturan Kemenpan RB No.14/2017 tentang acuan penyusunan kuesioner (unsur2 penilai standar pelayanan terdapat 9 kriteria).
- ▶ Target indeks reformasi birokrasi di kemristekdikti 80. Terdapat 3

AGENDA UTAMA

- ▶ Rencana aksi reformasi Birokrasi/RB
- ▶ Penerapan WBK (wilayah bebas korupsi)/WBBM (wilayan bersih birokrasi melayani)
- ▶ Unit Layanan Terpadu

Tiga agenda penting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas :

- ▶ Dokumen rancangan standar pelayanan publik (RSPP)
- ▶ Uji publik terkait (RSPP)
- ▶ Berita Acara Uji Publik RSPP

- ▶ Tiga hal tersebut merupakan indikator penilaian indeks reformasi birokrasi yang mengacu pada sistem informasi pelayanan public (SIPP) dan hasil indeks menentukan besarnya tunjangan dan dana operasional PT.
- ▶ Roh reformasi birokrasi adalah : better faster dan cheaper.

- ▶ Dalam jangka pendek Kemenpan RB akan melakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan public melalui instrument secara online (diisi oleh pemegang akun SIPP) spt pada peraturan kemenpan RB no 17/2017.

- ▶ Hal utama yang harus dipenuhi oleh instansi penyelenggara pelayanan public adalah :
Dokumen standar pelayanan (sanksi diatur dalam UU No 25/2009 dan PP no 96/2012. Sanksi seperti pemerhentian dg tidak hormat tidak atas permintaan sendiri, pembebasan dari jabatan, teguran tertulis).

Tugas instansi

- ▶ Menyusun
- ▶ Menetapkan
- ▶ Menerapkan dg baik dan konsisten

Prinsip-prinsip dalam penyusunan standar pelayanan :

- ▶ Sederhana
- ▶ Partisipatif
- ▶ Akuntabel
- ▶ Berkelanjutan
- ▶ Transparansi
- ▶ Keadilan

Standar Pelayanan Publik

Terdapat 14 komponen

- ▶ 6 komponen service delivery dan
- ▶ 8 komponen manufacturing

Service delivery :

- ▶ Persyaratan (misal foto kopi ktp/ktm.....)
- ▶ Sistem mekanisme dan prosedur (bagi penerima layanan) misal; pemohon mengambil nomor antrian...)
- ▶ Jangka waktu pelayanan
- ▶ Biaya/tariff
- ▶ Produk pelayanan (misal foto kopi legalisir ijasah)
- ▶ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (ditujukan kpd siapa, forum diskusi, fgd, lokakarya... pemenuhan saran sesuai dengan kemampuan sumber daya instansi layanan,)

Manufacturing

- ▶ Dasar hukum
- ▶ Sarpras/fasilitas
- ▶ Kompetensi pelaksana
- ▶ Pengawasan internal
- ▶ Jumlah pelaksana
- ▶ Jaminan pelayanan (slogan maupun pernyataan komitmen UPP, missal dalam layanan ijasah: dokumen tidak hilang, waktu terselesaikannya layanan)
- ▶ Jeminan kewanan dan keselamatan pelayanan
- ▶ Evaluasi kinerja pelayanan

SELANJUTNYA

- ▶ MAKLUMAT
- ▶ FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG TELAH DIBUAT
- ▶ SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
- ▶ PENILAIAN KINERJA MELALUI SISTEM INDEKS PELAYANAN PUBLIK (SIPP) YG DIKEMBANGKN OLEH KEMENPANRB

PROGRES STANDAR PELAYANAN PUBLIK

- ▶ Menetapkan tim reformasi birokrasi
- ▶ Penyusunan Peta Jalan Reformasi Birokrasi
- ▶ Menetapkan tim penyusun Standar Pelayanan Publik
- ▶ Melakukan Uji Publik thdp Stndar Pelayanan Publik
- ▶ Menetapkan Standar Pelayanan Publik (SK Rektor)
- ▶ Menetapkan Maklumat (SK Rektor)
- ▶ Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat
- ▶ Penilaian Kinerja Melalui Sistem Indeks Pelayanan Publik (SIPP) Yg Dikembangkn Oleh KemenpanRb

TERIMA KASIH