



UNJAMENJU
PTNBH
Programa Tinggi Negeri Badan Hibah

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS JAMBI



**ZONA
INTEGRITAS**



MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN
WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

Jl. Jambi – Muara Bulian No.KM. 15, Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota,
Kabupaten Muaro Jambi, Jambi

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Universitas Jambi
2022

KATA PENGANTAR

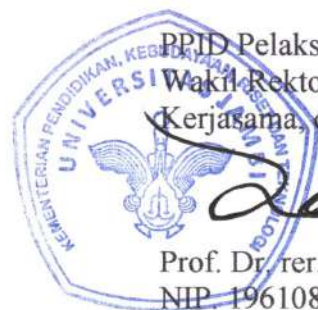
Universitas Jambi merupakan institusi pendidikan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Dalam beberapa tahun ini, Universitas Jambi mengalami perubahan manajemen perguruan tinggi, untuk mengarah menjadi *World Class University* berbasis Agroindustri dan Lingkungan. Kebijakan ini sebagai upaya menyiapkan lulusan dan sarjana unggul di eraglobalisasi.

Dalam rangka meraih tujuan tersebut Universitas Jambi sebagai Badan Layanan Umum (BLU) senantiasa meningkatkan pelayanan baik kepada sivitas akademika, *stakeholder* dan masyarakat umum yang berkepentingan memajukan pendidikan di Indonesia menjadi lebih baik. Dengan implementasi sistem penjaminan mutu yang sudah diterapkan dalam mengelola perguruan tinggi, sistem akuntansi yang transparan dan akuntabel serta sistem pengawasan internal menjadikan lembaga produktif dan mampu meningkatkan kinerja dan layanan kepada apublik.

Untuk menjamin mutu pelayanan informasi publik yang diberikan kepada sivitas akademika dan masyarakat umum, Universitas Jambi menetapkan Standar Pelayanan Informasi Publik yang berisi spesifikasi teknis tentang tolok ukur minimum atas jasa layanan informasi yang diberikan univeristas kepada sivitas akademik dan masyarakat umum berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan Universitas Jambi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Dalam standar ini ditetapkan batasan layanan yang harus dipenuhi oleh Universitas Jambi dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dan masyarakat umum.

Selaindigunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik, standar ini juga menjadi acuan bagi Universitas Jambi dalam menyusun perencanaan dan penganggaran penyediaan sarana dan prasaran pelayanan informasi publik. Melalui penerapan standar ini, diharapkan pelayanan publik Universitas Jambi dapat diberikan secara tepat waktu, terukur dan akurat.

Ditetapkan di Jambi
Pada tanggal : 31 Agustus 2022



PPID Pelaksana Universitas Jambi
Wakil Rektor Bidang Perencanaan,
Kerjasama, dan Sistem informasi


Prof. Dr. rer.nat. Rayandra Asyhar, M.Si.
NIP. 196108161988031006

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai instansi pendidikan, Universitas Jambi dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi di selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaiki dan menginovasi sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*businessprocess*), sumberdaya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, dan penguatan akuntabilitas kinerja lembaga pendidikan. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa: (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepatukuran (*right sizing*); (2) ketatalaksanaan berupa sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *goodgovernance*; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, profesional, berkinerja tinggi, dan sejahtera. Untuk itu perlu dibuat suatu Standar Pelayanan Informasi Publik di Universitas Jambi dalam rangka mewujudkan universitas sebagai badan publik yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggung jawabkan, serta untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas, perlu dilakukan kegiatan pemberian informasi publik bagi sivitas akademika dan masyarakat umum yang berkaitan dengan Universitas Jambi.

B. Maksud dan Tujuan

Standar Pelayanan Informasi Publik ini disusun sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan informasi publik oleh Universitas Jambi. Standar Pelayanan Informasi Publik juga digunakan untuk menjamin terlaksananya prosedur pelaksanaan atas jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terpenuhinya kualitas pelayanan dalam pelaksanaan jasa pelayanan dan konsistensi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan jasa pelayanan. Standar pelayanan tersebut dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik

C. Ruang Lingkup

Standar Pelayanan Informasi Publik merupakan standar pelayanan informasi Universitas Jambi yang minimum dapat diterima oleh pengguna setiap jenis layanan kegiatan Universitas Jambi. Standar pelayanan ini, berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta wewenang Universitas Jambi, dimaksudkan untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi sivitas akademika dan masyarakat umum dan dapat juga digunakan sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan.

D. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Informasi Publik Universitas Jambi sebagai berikut:

- UUD 1945 Pasal 28 F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 13 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menyebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik wajib menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), membuat dan mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

E. Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian SP Universitas Jambi adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Ruang Lingkup
- D. Dasar Hukum
- E. Sistematika Penyajian

BAB II STANDAR PELAYANAN INFORMASI

PUBLIK BAB III INDIKATOR KEBERHASILAN

BAB VI MONITORING DAN EVALUASI

BABV PENUTUP

BAB II

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PENGERTIAN

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pemohon Informasi adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan Universitas Jambi, yang terdiri dari Ketua PPID dan anggota PPID Universitas Jambi.
5. Ketua PPID adalah Rektor Universitas Jambi.
6. Anggota PPID adalah pengemban fungsi pengelola informasi dan atau dokumentasi pada Unit pelaksana Teknis atau Unit Pendidikan yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Jambi.

VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI

Visi

Menjadi Instansi Pendidikan Tinggi yang kredibel dalam memberikan layanan informasi publik.

Misi

- Menjamin akses informasi publik sesuai Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
- Meningkatkan kualitas layanan informasi publik
- Meningkatkan profesionalisme SDM layanan informasi publik
- Memperkuat sarana prasarana dalam rangka efisiensi dan efektifitas layanan informasi publik
- Meningkatkan pengelolaan dokumentasi informasi publik.

Motto

CERMAT dalam memberikan pelayanan informasi publik (Cepat, Ramah, Mudah, Akuntabel dan Transparan)

Maklumat

- Menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan
- Memberikan informasi publik sesuai Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
- Proaktif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sesuai standar pelayanan informasi yang berlaku
- Bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan santun dalam memberikan layanan informasi publik
- Memanfaatkan teknologi informasi yang mudah di akses masyarakat
- Menerima berbagai kritik, saran dan pengaduan dari masyarakat atas layanan informasi publik yang dinilai kurang memuaskan.

TUJUAN PENGUNGKAPAN INFORMASI

- Menjamin hak masyarakat untuk mengetahui rencana kebijakan dan program lembaga pendidikan tinggi serta proses dan alasan pengambilan keputusan.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan lembaga pendidikan tinggi yang baik.
- Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi Universitas Jambi untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.
- Mengembangkan pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

KLASIFIKASI INFORMASI

1) Biasa

- Informasi kepada publik dalam bentuk keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Universitas Jambi.
- Bentuknya Siaran Pers, Sambutan/Pidato Rektor Universitas Jambi, Brosur, Leaflet, Pengumuman, *Newsletter*, dan surat-surat berklasifikasi biasa.
- Pengaturan mekanisme dan akses terhadap Informasi Biasa tetap merupakan kewenangan manajemen Universitas Jambi.

2) Terbatas

- Informasi kepada pihak yang langsung berkaitan dengan informasi terbatas atau dicantumkan pada surat pengantar informasi.
- Bentuknya antara lain Keputusan Rektor Universitas Jambi, Surat Perintah, dan Memo Internal.
- Universitas Jambi melakukan pengaturan mekanisme distribusi informasi terbatas kepada pihak yang langsung berkepentingan.

3) Rahasia

- Informasi tidak diungkapkan kepada publik, karena dapat menghasilkan penilaian yang salah terhadap kinerja Universitas Jambi, merugikan kepentingan Universitas Jambi dan Kemendikbudristek, masyarakat, dan/atau melanggar ketentuan perundang-undangan.
- Bentuknya antara lain surat klasifikasi Rahasia (R), hasil temuan audit, Dokumen Hasil Audit.



PENGGUNA INFORMASI

- Internal Universitas Jambi
 - Lengkap, akurat dan tepat waktu
 - Tanpa membedakan klasifikasi informasi.
 - Terkait kinerja Universitas Jambi
 - Pendukung Pengambilan Keputusan
- 2) Publik dan Stakeholder lainnya
- Secara wajar
 - Memperhatikan klasifikasi informasi.
 - Memperhatikan kepentingan Universitas Jambi dan Pelanggan
 - Kebutuhan informasi yang diperlukan

KETERBUKAAN INFORMASI

- (1) Setiap Informasi Universitas bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi.
- (2) Setiap Informasi Universitas Jambi harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.
- (3) Informasi Universitas Jambi yang dikecualikan bersifat rahasia dan terbatas
 - Sesuai Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum
 - Didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul
 - Dapat melindungi kepentingan Perusahaan yang lebih besar

HAK DAN KEWAJIBAN Universitas Jambi SEBAGAI PENYEDIA INFORMASI

- (1) Hak Universitas Jambi adalah sebagai berikut:
 - Menolak memberikan informasi yang dikecualikan
 - Informasi publik yang tidak diberikan:
 - Informasi yang membahayakan negara
 - Informasi berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat
 - Informasi berkaitan dengan hak-hak pribadi
 - Informasi berkaitan dengan rahasia jabatan
 - Informasi belum dikuasai/didokumentasikan
- (2) Kewajiban Universitas Jambi adalah sebagai berikut:
 - Memberikan informasi perusahaan selain yang dikecualikan secara akurat, benar, tidak menyesatkan dan sesuai klasifikasi.
 - Membangun dan mengembangkan sistem informasi dan sistem kearsipan
 - Membuat pertimbangan tertulis setiap kebijakan untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi publik Universitas Jambi.
 - Memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan non elektronik
 - Pengelolaan dokumentasi Informasi publik Universitas Jambi sesuai kebijakan

HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA INFORMASI

(1) Hak Pengguna Informasi adalah sebagai berikut:

- Memperoleh Informasi publik yang dikuasai Universitas Jambi.
- Mengajukan permintaan Informasi publik disertai alasan permintaan tersebut
- Mengajukan gugatan kepengadilan apabila dalam memperoleh Informasi publik dari Universitas Jambi mendapat hambatan atau kegagalan
- Dapat memperoleh Informasi berdasarkan tata-cara yang ditentukan oleh Universitas Jambi

(2) Kewajiban Pengguna Informasia dalah sebagai berikut:

- Menggunakan Informasi publik sesuai dengan kebutuhan
- Mencantumkan sumber dari mana Ia memperoleh informasi publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi

INFORMASI YANG WAJIB DISEDIAKAN DAN DIUMUMKAN SECARA BERKALA

(1) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a sekurang-kurangnya terdiri atas:

a. Informasi tentang profil Universitas Jambi yang meliputi:

1. Visi dan misi;
2. Struktur organisasi;
3. Sumberdaya manusia yang dimiliki; dan
4. Daftar nama dan alamat Pejabat;

b. Ringkasan program dan/atau kegiatan Universitas Jambi yang meliputi:

1. DIPA;
2. RKAK/L;
3. Rencana strategis dan rencana kerja tahunan;
4. Pengumuman dan formasi rekrutmen CPNS;
5. Pengumuman hasil penilaian kinerja;

c. Hasil pelaksanaan program dan kegiatan yang meliputi:

1. Ringkasan informasi mengenai kinerja Universitas Jambi; dan
2. Laporan Akuntabilitas Kinerja Lembaga Pendidikan Tinggi

d. Ringkasan laporan keuangan yang meliputi:

1. Laporan keuangan (Audited) tahun sebelumnya;
2. Laporan realisasi anggaran; dan
3. Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan;

e. Informasi tentang prosedur Layanan Informasi termasuk hak dan tata cara memperoleh informasi, serta Laporan Layanan/Akses Informasi Publik yang meliputi:

1. Jumlah permintaan informasi yang diterima;
 2. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan informasi;
 3. Jumlah pemberian dan penolakan permintaan informasi; dan
 4. Alasan penolakan permintaan informasi;
- f. Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau ketetapan beserta rancangannya yang mengikat publik yang dikeluarkan oleh Universitas Jambi yang meliputi:
1. Daftar rancangan dan tahap perumusan;
 2. Daftar dokumen pendukung yang digunakan dalam proses perumusan; dan
 3. Daftar peraturan, dan/atau keputusan yang telah disahkan atau ditetapkan;
- g. Informasi tentang tata cara memperoleh Informasi Publik, cara pengajuan keberatan dan proses penyelesaian sengketa Informasi Publik;
- h. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di Universitas Jambi.

(2) Pengumuman secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

INFORMASI YANG WAJIB DIUMUMKAN SECARA SERTA MERTA

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta merupakan informasi yang apabila tidak segera diumumkan akan mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, dan harus diumumkan pada saat diperlukan tanpa penundaan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.

INFORMASI YANG WAJIB TERSEDIA SETIAP SAAT

Informasi yang wajib tersedia setiap saat merupakan informasi yang diberikan jika terdapat permintaan informasi, yang sekurang-kurangnya terdiri atas:

- a. Daftar Informasi Publik
- b. informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau kebijakan Universitas Jambi;
- c. seluruh informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
- d. informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan, antara lain meliputi:
 1. pedoman pengelolaan organisasi, administrasi, personil dan keuangan;
 2. anggaran Universitas Jambi serta laporan keuangannya; dan
 3. data statistik yang dibuat dan dikelola oleh Universitas Jambi;
- e. surat-surat perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga berikut dokumen

pendukungnya;

- f. data perbendaharaan atau inventaris Universitas Jambi;
- g. agenda kerja pimpinan unit Universitas Jambi;
- h. informasi mengenai kegiatan dan pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan Universitas Jambi;
- i. hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh Universitas Jambi;
- j. Informasi Publik lain yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa;
- k. Pidato atau sambutan Rektor Universitas Jambi; dan
- l. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.

INFORMASI YANG DIKECUALIKAN

- (1) Informasi yang dikecualikan merupakan informasi yang bersifat rahasia, tidak dapat begitu saja diumumkan atau diberikan kepada pemohon informasi dengan alasan tertentu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- (2) Informasi yang dikecualikan ditetapkan oleh PPID setelah dilakukan uji konsekuensi.
- (3) Jenis Informasi yang dikecualikan dievaluasi secara berkala setiap 6 (enam) bulan.

PENYEDIAAN INFORMASI

- (1) Informasi publik dapat diberikan melalui media cetak maupun elektronik atau disajikan melalui website Universitas Jambi.
- (2) Informasi publik juga dapat diberikan melalui prosedur permohonan informasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Sesuai dengan Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;

- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

A. DASAR HUKUM

- UUD 1945 Pasal 28 F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 13 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menyebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik wajib menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), membuat dan mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

B. PERSYARATAN PENGGUNA INFORMASI PUBLIK

1. Warga Negara Indonesia;
2. Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik;
3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan Fotocopy KTP/identitas lain;
4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR

Permohonan informasi mengikuti prosedur sebagai berikut:

1. Setiap pemohon Informasi Publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh Informasi Publik kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait secara tertulis atau tidak tertulis disertai alasan permintaan tersebut;
2. Permintaan disampaikan secara langsung atau melalui surat elektronik, nomor pendaftaran diberikan saat penerimaan permintaan;
3. Permintaan disampaikan melalui surat, pengiriman nomor pendaftaran dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi.




Permohonan Informasi:

1. Permohonan informasi dapat dilakukan secara tertulis atau tidak tertulis.
2. Dalam hal permohonan diajukan secara tertulis, Pemohon Informasi harus mengisi formulir permohonan informasi yang telah disediakan.
3. Dalam hal permohonan diajukan secara tidak tertulis atau melalui surat elektronik, PPID harus memastikan permohonan informasi tercatat dalam formulir permohonan.
4. Format formulir permohonan menggunakan formulir.
5. Terhadap permohonan informasi dilakukan evaluasi oleh Petugas Informasi.
6. Evaluasi permohonan informasi meliputi pemeriksaan atas kelengkapan data pada formulir permohonan yang meliputi:
 - a. Nama dan alamat Pemohon Informasi;
 - b. Subjek dan format informasi;

- c. Tujuan permohonan informasi; dan
 - d. Cara penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon informasi.
7. Apabila hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada nomor (6) kurang lengkap, Petugas Informasi dapat meminta Pemohon Informasi untuk melengkapi data pada formulir permohonan.
 8. Permohonan yang telah dievaluasi dicatat oleh Petugas Informasi dalam register permohonan dan kepada Pemohon Informasi diberikan tanda bukti permohonan informasi.
 9. Format register permohonan sebagaimana dimaksud pada nomor 4 menggunakan formulir.
 10. Permohonan informasi yang telah tercatat dalam register permohonan, diteruskan kepada PPID.
 11. PPID dapat langsung memberikan jawaban atas permohonan informasi atau mendistribusikan kepada unit kerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing untuk menyiapkan jawabannya.
 12. PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis yang merupakan jawaban permohonan informasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Petugas Informasi dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis.
 13. Unit kerja harus menyampaikan jawaban atas permohonan informasi kepada PPID dengan memperhatikan jangka waktu penyampaian pemberitahuan tertulis
 14. Format pemberitahuan tertulis menggunakan formulir.
 15. Dalam hal permohonan informasi ditolak, PPID wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis dan dilampiri Surat Keputusan PPID tentang Penolakan Permohonan Informasi.
 16. Format Surat Keputusan PPID tentang Penolakan Permohonan Informasi menggunakan formulir.
 17. PPID dapat membebankan biaya untuk mendapatkan salinan informasi kepada Pemohon Informasi.

18. Biaya yang dapat dikenakan kepada pemohon terdiri atas:
 - a. Biaya penyalinan informasi publik; dan/atau
 - b. Biaya pengiriman informasi publik.
19. Standar biaya ditetapkan berdasarkan pertimbangan standar biaya yang berlaku umum atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
20. Tata cara pembayaran biaya perolehan salinan informasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui rekening resmi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
21. Dalam hal pembayaran secara langsung, wajib diberikan tanda bukti penerimaan pembayaran biaya perolehan salinan informasi kepada Pemohon Informasi.

SOP PERMOHONAN INFORMASI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ALUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK						
URAIAN PROSEDUR						
No	Kegiatan	Pemohon	Pelaksanaan			
			Petugas Informasi	PPID	Waktu	Keterangan
1	Pemohon mengajukan permohonan informasi baik secara langsung (datang langsung) maupun secara tidak langsung (melalui surat, internet/email, atau telepon)					
2	Pemohon Informasi memberikan identitas diri (nama, no. KTP, alamat, dan no telp/HP/Email), rincian informasi yang dibutuhkan, tujuan penggunaan dan cara penyampaian informasi yang diinginkan.					Mengisi Formulir Permohonan Informasi
3	Petugas informasi mencatat identitas diri pemohon dan kelengkapan permohonan informasi. Petugas memberikan tanda bukti telah melakukan permohonan informasi dan nomor pendaftaran permintaan					
4	Petugas informasi meneruskan surat permohonan kepada PPID untuk diproses. Permohonan yang substansinya sesuai dengan ketentuan akan diproses dan diteruskan ke satuan kerja yang menguasai informasi tersebut.					Mengirimkan surat permohonan ke Satker terkait
5	PPID memberikan tanggapan kepada Pemohon Informasi berupa Surat Pemberitahuan yang memuat ada/tidaknya informasi, cara pengiriman informasi, dan biaya informasi.					Mengisi Formulir Pemberitahuan Tertulis
6	PPID memberikan jawaban permohonan informasi secara tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh petugas informasi.					Pemberian jawaban dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan memberi alasan secara tertulis
					10 Hari Kerja + Perpanjangan 7 Hari Kerja	
					Waktu yang dibutuhkan :	+ 17 hari

Pengajuan Keberatan Permohonan Informasi

- (1) Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan PPID dengan alasan:
 - a. Penolakan atas permohonan Informasi Publik
 - b. Tidak disediakan informasi berkala
 - c. Tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik;
 - d. Permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
 - e. Tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik;
 - f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
 - g. Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang diatur dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Keberatan diajukan oleh Pemohon Informasi dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan Pengajuan keberatan dilakukan dengan cara mengisi formulir keberatan yang telah disediakan.
- (3) Dalam hal pengajuan keberatan disampaikan secara tidak tertulis, Petugas Informasi wajib

Membantu Pemohon Informasi yang mengajukan keberatan untuk mengisi formulir keberatan.

- (4) Petugas Informasi wajib memberikan salinan formulir keberatan kepada Pemohon Informasi yang mengajukan keberatan sebagai tanda terima pengajuan keberatan.
- (5) Format formulir keberatan menggunakan formulir.



SOP PENGAJUAN KEBERATAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ALUR PENGAJUAN KEBERATAN							
URAIAN PROSEDUR							
No	Kegiatan	Pelaksanaan				Kelengkapan	Keterangan
		Pemohon	Petugas Informasi	PPID	Atasan PPID	Waktu	
1	Pemohon dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan PPID apabila : 1) PPID tidak memberikan tanggapan, 2) PPID menolak memberikan informasi, dan 3) PPID memberikan jawaban informasi, tetapi tidak sesuai dengan permohonan.						Mengisi Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi
2	Pemohon mengisi formulir keberatan yang telah disediakan. Petugas informasi mencatat pengajuan keberatan dalam register keberatan. Petugas memberikan salinan formulir keberatan kepada pemohon.						
3	Petugas informasi menuskan surat pengajuan keberatan kepada PPID.					30 (tiga puluh) hari kerja sejak dicatatnya keberatan dalam register keberatan	Masukan dari Unit-Unit Kerja Eselon II terkait sesuai dengan Permenperin No 33/M-IND/Kep/1/2012
4	PPID menyampaikan formulir keberatan kepada atasan PPID						
5	Atasan PPID memberikan tanggapan secara tertulis atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi.						Penyampaian keberatan atas informasi disertai alasan
6	PPID menyampaikan jawaban kepada pemohon.						
				Waktu yang dibutuhkan:		30 hari kerja	

Penyelesaian Sengketa

- (1) Petugas Informasi wajib mencatat Pengajuan keberatan dalam register keberatan.
- (2) Format register keberatan menggunakan formulir.
- (3) PPID menyampaikan formulir keberatan yang telah dicatat dalam register keberatan kepada atasan PPID.
- (4) Atasan PPID wajib memberikan tanggapan secara tertulis atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dicatatnya keberatan tersebut dalam register keberatan.

SOP PENYELESAIAN SENGKETA





STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENYELESAIAN SENGKETA								
URAIAN PROSEDUR								
No	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Atasan PPID	KIP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan keberatan kepada Atasan PPID				Identitas pemohon, permohonan informasi, dan keberatan		Formulir atau surat	Mengacu pada PERKI No 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian sengketa Informasi Publik
2	Memberikan tanggapan atas keberatan yang dikirimkan pemohon				Form atau surat	30 hari	Konsep tanggapan	Masukan dari Unit-Unit Kerja Eselon II terkait
3	Menerima tanggapan atas keberatan informasi				tanggapan keberatan atas informasi		Nett Tanggapan atas keberatan informasi	Apabila pemohon merasa tidak puas atas tanggapan yang diberikan maka, pemohon dapat mengajukan sengketa informasi melalui KIP
4	Mengajukan keberatan atas tanggapan yang telah diberikan				Identitas pemohon, permohonan informasi, dan keberatan	14 hari	Formulir atau surat	Permohonan diajukan selambat-lambatnya 14 hari sejak tanggapan tertulis atas keberatan dari atasan PPID diterima oleh pemohon
5	Menerima hasil penyelesaian sengketa informasi				tanggapan keberatan atas informasi	100 hari	Nett Tanggapan atas keberatan informasi	Penyelesaian dilakukan melalui tahapan pemeriksaan mediasi pembuktian dan kesimpulan
					Waktu yang dibutuhkan :	30 hari kerja		

Pelaporan dan evaluasi Layanan Informasi

- (1) PPID wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir.
- (2) Laporan pelaksanaan pelayanan informasi publik, sekurang-kurangnya memuat:
 - a. Gambaran umum kebijakan pelayanan Informasi Publik;
 - b. Gambaran umum pelaksanaan pelayanan Informasi Publik, antara lain:
 1. Sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya;
 2. Sumberdaya manusia yang menangani pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya; dan
 3. Anggaran pelayanan informasi serta laporan penggunaannya;
 - c. Rincian pelayanan Informasi Publik yang meliputi:
 1. Jumlah permohonan Informasi Publik;
 2. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan Informasi Publik dengan klasifikasi tertentu;
 3. Jumlah permohonan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya; dan
 4. Jumlah permohonan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya;
 - d. Rincian penyelesaian sengketa Informasi Publik, meliputi:
 1. Jumlah keberatan yang diterima;
 2. Tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya;
 3. Jumlah permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi yang berwenang;
 4. Hasil mediasi dan/atau keputusan adjudikasi Komisi Informasi yang berwenang dan pelaksanaannya;
 5. Jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan; dan
 6. Hasil putusan pengadilan dan pelaksanaannya;
 - e. Kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan layanan Informasi Publik;
 - f. Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi.
- (3) Anggota PPID menyampaikan salinan laporan kepada Ketua PPID.
- (4) Ketua PPID menyampaikan laporan kepada Komisi Informasi.
- (5) Menyampaikan informasi yang menjadi kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing kepada PPID baik secara berkala setiap 1 bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.








- (6) Dalam melaksanakan kewajiban tiap-tiap unit kerja menetapkan petugas yang menangani informasi dan dokumentasi sebagai penghubung dengan Ketua PPID.

SOP LAPORAN TAHUNAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PEMBUATAN LAPORAN TAHUNAN								
URAIAN PROSEDUR								
No	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku			Keterangan
		PPID Utama	PPID Pembantu/Petugas Informasi Pusat	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memerintahkan PPID Pembantu dan petugas informasi pusat untuk membuat konsep laporan tahunan layanan informasi publik				Peraturan Menteri Perindustrian No 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Perindustrian	1 hari	Disposisi	Dilengkapi sarana yang dimiliki, jumlah SDM, jumlah informasi yang diproses dan ditolak
3	Mengolah data laporan tahunan layanan informasi dan membuat konsep laporan tahunan layanan informasi				Konsep laporan tahunan layanan informasi	7 hari	Konsep laporan tahunan layanan informasi	Isi laporan sesuai dengan ketentuan Ps; 19(2) Permenperin No 70/M-IND/PER/7/2011
4	Memvalidasi dan menandatangani laporan tahunan layanan informasi publik				Konsep laporan tahunan layanan informasi	7 hari	Laporan tahunan layanan informasi publik	Tembusan juga disampaikan kepada Komisi Informasi Pusat
5	Menerima laporan tahunan layanan informasi				Laporan tahunan layanan informasi publik	1 hari	Laporan tahunan layanan informasi publik	Dipublish di website
					Waktu yang dibutuhkan :	16 hari kerja		

Penyusunan Daftar Informasi Publik

SOP PENYUSUNAN DAFTAR INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	PELAKSANA		Baku Mutu			Keterangan
		PPID Utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan surat permintaan informasi dan dokumentasi			Nota dinas	1 hari	Surat keluar permintaan informasi publik	Meminta informasi publik yang terbuka dan tertutup
2	Mengirimkan daftar informasi publik			Nota dinas dan ragam informasi	5 hari	Surat masuk permintaan informasi publik	PPID Pembantu akan mengklasifikasikan informasi berdasarkan informasi berkala, serta merta, setiap saat, dan dikecualikan
3	Menerima daftar informasi satker			Surat masuk permintaan informasi publik	1 hari	Draft daftar informasi masing-masing satker	PPID Utama akan mengkatagorikan informasi berdasarkan informasi yang bersifat umum dan khusus atau sesuai tupoksi
4	Mengumpulkan semua informasi publik dari seluruh satker			Draft daftar informasi masing-masing satker	2 hari	Draft daftar informasi publik	PPID Utama mengumpulkan semua informasi publik dari seluruh satker
5	Tidak Mengelompokkan daftar informasi publik			Draft daftar informasi publik	2 hari	Draft daftar informasi publik terbuka	Memeriksa dan memilih informasi publik yang terbuka dan tertutup
6	Ya Membuat daftar informasi publik			Draft daftar informasi publik terbuka	5 hari	Buku daftar informasi publik terbuka	PPID Utama mencetak dan mendistribusikan buku daftar informasi publik
7	Mengupload daftar informasi publik terbuka			Buku daftar informasi publik terbuka	1 hari	Softcopy daftar informasi publik terbuka	Mengupload softcopy ke dalam website Kamopenpi dan aplikasi terkait
		Waktu yang dibutuhkan :			17 hari kerja		

D. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

Pemberian Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan setiap hari kerja Senin s/d Jumat, dengan pembagian waktu sebagai berikut:

Waktu Pelayanan Informasi:

Senin s.d. Kamis 09.00–16.00 WIB Istirahat

12.00 – 13.00 WIB

Jumat 09.00 – 16.00 WIB

Istirahat 11.00–13.00 WIB

E. BIAYA/TARIF

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri disekitar gedung Universitas Jambi, atau memberikan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

F. PRODUK PELAYANAN

Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Jambi, antaralain :

1. Profil Universitas Jambi
2. DIPA Universitas Jambi
3. Rencana Strategis Universitas Jambi
4. RKA-KL Universitas Jambi
5. Agenda penting Universitas Jambi
6. Dokumen kinerja

7. Laporan Akuntabilitas Kinerja Perguruan Tinggi Negeri Universitas Jambi
8. Laporan Keuangan Universitas Jambi (Audited)
9. Laporan akses informasi publik
10. Pengumuman Pengadaan Barang dan Jasa
11. Tata Cara Permohonan Informasi Publik dan Penyelesaian Sengketa Informasi

G. SARANA, PRASARANA DAN/FASILITAS

Standar sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Universitas Jambi untuk melaksanakan kegiatan pelayanan baik secara langsung ataupun tidak langsung terdiri gedung dan lahan seperti ruang tata usaha, ruang personil dan ruang kerja, ruang laboratorium, ruang perpustakaan, ruang dokter, ruang kantin, ruang klinik, ruang ibadah, lahan parkir, ruang instalasi daya serta ruang atau lahan lain yang diperlukan untuk menunjang kegiatan pelayanan Universitas Jambi.

Standar tata letak gedung termasuk ruangan kerja atau proses dan lahan diatur dengan mempertimbangkan aspek lingkungan, kebersihan, kerapihan, kenyamanan serta keamanan.

a. Lahan

Lahan merupakan sebidang tanah yang digunakan untuk mendirikan gedung Universitas Jambi yang meliputi:

- 1) Lahan bangunan adalah lahan yang di atasnya berisikan bangunan gedung
- 2) Lahan terbuka adalah lahan di atasnya tidak terdapat bangunan/gedung seperti lahan parkir, taman atau selasar.

b. Ruang

- 1) Ruangan yang digunakan untuk proses kegiatan Universitas Jambi dan dapat dikelompokkan menjadi:
- 2) Ruang Administrasi
- 3) Ruangan ini berfungsi untuk melaksanakan kegiatan kantor/administrasi. Ruang administrasi terdiri dari ruang rektor, ruang wakil rektor, ruang kepala biro ruang para kepala bagian, ruang para kepala seksi/kepala subbagian, ruang operator, ruang penerimaan contoh, ruang bagian keuangan dan ruang pengadaan.
- 4) Ruang Proses Pelayanan
- 5) Ruang proses pelayanan terdiri dari ruang kerja, ruang laboratorium, ruang penyimpanan contoh, penyimpanan arsip, ruang kelas, ruang perpustakaan dll.

6) Ruang Penunjang

7) Ruang penunjang merupakan ruang yang berfungsi untuk mendukung kegiatan pelayanan, diantaranya adalah mushola, ruang kamar mandi/toilet, aula, gudang dll.

8) Adapun media khusus yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan informasi dan data, pelayanan jasa teknis, kode etik pegawai serta pengaduan masyarakat di lingkungan Universitas Jambi adalah sebagai berikut:

1. Surat tertulis ke alamat :

Gedung Rektorat Universitas Jambi

Jl. Jambi – Muara Bulian No.KM. 15, Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Jambi

2. Surat elektronik ke alamat:

Website: <http://unja.ac.id>

e-mail: humas@unja.ac.id

3. Lisan atau telepon ke 0741-583122.

H. KOMPETENSI PELAKSANA

Kemampuan yang harus dimiliki tim pelaksana pelayanan informasi publik di lingkungan Universitas Jambi meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku. *Pertama*, setiap pelaksana memiliki penguasaan materi (keahlian) dalam memberikan layanan kepada para *users* (pengguna), terutama untuk memahami substansi, materi dan peraturan yang berkaitan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan data dan informasi publik dan setiap jenis layanan jasa. *Kedua*, setiap pelaksana memiliki keterampilan dalam memberikan layanan data dan konsultasi kepada para *users* dalam hal berkomunikasi dan menggunakan alat bantu seperti fasilitas internet, LCD, komputer, blanko, program aplikasi, dan peralatan lainnya. *Ketiga*, setiap pelaksana memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan data dan konsultasi kepada para *users* antara lain: sopan santun, ramah tamah, dan menjaga kenyamanan pelanggan serta mau menerima masukan saran dan kritik dari pelanggan. *Keempat*, setiap penyelenggara layanan harus mempunyai performance / penampilan yang menarik dalam memberikan layanan data dan informasi serta konsultasi kepada para *users*, antara lain berpakaian yang santun, rapih, bersih, cocok, serasi, sesuai ketentuan dan memberikan suasana lebih nyaman kepada masyarakat pengguna.

I. JUMLAH PELAKSANA

Sesuai dengan Pasal 8 ayat (2) UU Nomor 25 Tahun 2009 yang mensyaratkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Pelaksana pelayanan;
- b) Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c) Pengelolaan informasi;
- d) Pengawasan internal;
- e) Penyuluhan kepada masyarakat, dan;
- f) Pelayanan konsultasi.

Berdasarkan kriteria sebagaimana dimaksud dalam UU tersebut, Tim Pelaksana Pelayanan Publik Universitas Jambi tertuang dalam Surat Keputusan Rektor Universitas Jambi terdiri dari:

- a. Rektor Universitas Jambi selaku atasan PPID dan pengawas internal
- b. PPID Utama selaku koordinator pelaksana pelayanan informasi publik
- c. Pembantu PPID selaku wakil koordinator pelaksana pelayanan informasi publik
- d. Sekretaris yang membantu ketua pelayanan publik dalam hal administrasi kesekretariatan
- e. Koordinator pelaksana pengelolaan informasi

- f. Pelaksana pelayanan informasi publik selaku pelayanan konsultasi, penyuluhan kepada masyarakat, dan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- g. Pelaksana arsip/dokumentasi pelayanan informasi publik

J. PENGAWASAN INTERNAL

- 1) Pengawasan internal terhadap kinerja tim pelaksana pelayanan informasi publik dilakukan oleh pimpinan satuan kerja, yaitu Rektor Universitas Jambi, yang juga dibantu oleh para pejabat eselon III/dosen yang diberi wewenang oleh Rektor Universitas Jambi untuk memantau dan mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan Universitas Jambi.
- 2) Pengawasan eksternal terhadap kinerja pelayanan informasi publik dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dan melalui pemeriksaan dan atau pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Mekanisme pemeriksaan dan atau pemantauan kinerja tim pelaksana pelayanan informasi publik dilakukan dengan dua cara. *Pertama*, secara langsung melalui pemeriksaan khusus, pemantauan langsung, pemutakhiran data dan rapat koordinasi. *Kedua*, secara tidak langsung melalui surat menyurat dan komunikasi elektronik.

K. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Batasan atau ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang ditujukan terhadap penyelenggaraan tugas pelayanan, pengelolaan administrasi serta etika aparatur pada Universitas Jambi, yang disampaikan secara langsung, tertulis/surat, melalui media elektronik dan media cetak.

Kriteria pengaduan masyarakat yang ditangani antara lain: obyektif atau tidak bersifat fitnah; pengaduan dimaksudkan untuk perbaikan; memberikan fakta dengan jelas dan lengkap; memberitahukan indikasi pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan atau kelemahan yang terjadi; menjelaskan tentang ketentuan yang dilanggar; dan pelapor mencantumkan identitasnya secara jelas dan lengkap. Artinya, bukti yang digunakan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat harus relevan, kompeten, memenuhi persyaratan dokumen, dan memenuhi persyaratan material.

Penanganan pengaduan masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: *Pertama*, terhadap pelapor: memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan; memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif; menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku; menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani. *Kedua*, terhadap terlapor meliputi: (a) menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah; (b) menghormati hak terlapor. *Ketiga*, terhadap sesama aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat meliputi: menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan; menggalang rasa bersama; menghargai perbedaan pendapat; dan saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

Penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Pengaduan baik secara langsung atau melalui telepon, yaitu: menampung pengaduan dan atau memberikan informasi/penjelasan sebagai bahan masukan; mengecek kebenaran materi pengaduan dan identitas pengadu; mencatat dan merumuskan materi pengaduan secara tertulis; melakukan klarifikasi terhadap pihak terkait; melakukan pemeriksaan; merahasiakan identitas pelapor.
- 2) Pengaduan melalui surat/media massa/faksimili, yaitu: menerima dan mengagendakan; meneliti pengaduan yang layak salur; mengelompokkan surat yang layak salur berdasarkan jenis masalah dan lokasi; membuat surat tanggapan yang ditujukan kepada instansi terlapor untuk segera mendapat penanganan; melakukan klarifikasi terhadap pihak terkait; melakukan pemeriksaan; dan merahasiakan identitas pelapor.

Tim pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat harus menindak lanjuti pengaduan masyarakat yang diterima, yaitu berupa:

- 1) Pemberian sanksi/hukuman berupa tindakan administrasi, tindakan tuntutan sesuai ketentuan yang berlaku;
- 2) Penyerahan tuntutan/gugatan perdata atau pidana kepada pihak terkait/kepolisian;
- 3) Pengembalian nama baik terlapor apabila ternyata pengaduan tersebut terbukti tidak benar;
- 4) Penyempurnaan manajemen pelayanan pengaduan masyarakat oleh pimpinan atau organisasi.

Pimpinan satuan organisasi atau Tim Pelaksanan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang tidak menindak lanjuti pengaduan masyarakat atau melindungi aparaturnya yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada instansi/lembaga atau masyarakat pengguna dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Pengaduan/saran/masukan yang disampaikan pihak pelapor harus dituangkan secara resmi dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh pimpinan instansi/lembaga yang bersangkutan.
- 2) Tim Pelaksana Pelayanan Publik menerima laporan adanya pengaduan / saran / masukan yang disampaikan kepada Universitas Jambi.
- 3) Isi laporan selanjutnya dipelajari oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik Universitas Jambi untuk menentukan langkah-langkah yang diperlukan.
- 4) Tim tersebut melakukan penyelidikan untuk mengumpulkan bukti-bukti kebenaran atas adanya pengaduan/saran/masukan dari pihak tertentu.
- 5) Pimpinan unit kerja memanggil tim yang bersangkutan untuk dimintai keterangan atau penyampaian hak pembelaan jika berupa pengaduan ketidak puasan masyarakat pengguna.
- 6) Jika laporan pihak tertentu berupa saran dan masukan, Tim harus melakukan rapat koordinasi dan konsultasi dengan pimpinan dalam rangka merespon dan menindak lanjuti saran dan masukan tersebut.
- 7) Jika laporan pihak tertentu berupa pengaduan ketidak puasan pelayanan, maka atasan langsung pelaksana dapat mengusulkan penjatuhan sanksi atas kelalaian pelaksana yang bersangkutan secara bertahap, mulai dari teguran lisan, peringatan/teguran secara tertulis, sampai kepada penjatuhan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku dan kebijakan pimpinan.
- 8) Penyelidikan terhadap kasus pengaduan dilakukan dengan mempertimbangkan aspek perlindungan hukum dan kerahasiaan pelapor dan terlapor. Untuk itu, pihak yang mengajukan pengaduan berhak memperoleh perlindungan hukum dan penjaminan atas kerahasiaan identitasnya.
- 9) Penyelidikan terhadap setiap kasus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip kejujuran dan objektivitas (apa adanya).

- 10) Seluruh hasil penanganan pengaduan/saran/masukan pihak tertentu harus dilaporkan tim pelaksana kepada Rektor Universitas Jambi.
- 11) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat juga dilakukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik melalui atau menggunakan fasilitas website, e-mail, dan telepon.
- 12) Tim pelaksana berwajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14(empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat- lambatnnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau *ombudsman* sebagaimana diinformasikan oleh tim pelaksana dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

L. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan Pelayanan Universitas Jambi mengacu pada Kode etik pelayanan publik Universitas Jambi yang tertuang juga dalam standar pelayanan publik sebagai berikut:

Norma Dasar Pribadi

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

- a. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- b. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- c. Berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintah, dan organisasi;
- d. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- e. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
- f. Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;
- g. Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- h. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat;
- i. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi

- Permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;
- j. Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
 - k. Sederhana, yaitu berikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

Standard Perilaku

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Bersikap cermat, santun, dan ramah;
- c. Tegas, handal, cepat, dan tepat;
- d. Profesional;
- e. Tidak mempersulit; dan
- f. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

Kewajiban Pelayan Publik

Pelayan Publik wajib:

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani;
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
5. Memberikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;

10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
14. Melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN);
15. Melaporkan gratifikasi pada Komisi Pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima.

Larangan Pelayan Publik

Pelayan Publik dilarang:

1. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan;
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
10. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain; dan
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

M. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN

Di samping jaminan pelayanan tersebut diatas, masyarakat pengguna juga mendapat jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk komitmen atau kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko ke ragu-raguan.

N. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan informasi publik Universitas Jambi dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu. Evaluasi kinerja pelaksanaan secara detail tercantum dalam bab berikutnya.

BAB III

INDIKATOR KEBERHASILAN

Untuk mengetahui bahwa standar pelayanan informasi publik telah diimplementasikan dengan baik dan benar, diperlukan indikator keberhasilan. Dalam indikator keberhasilan ini tertuang berbagai indikator dan ukuran ketercapaian minimal sesuai dengan komponen yang ada dalam pelayanan informasi publik. Indikator keberhasilan tsb antara lain adalah :

- a. Terbentuknya sistem layanan informasi publik yang baik;
- b. Adanya mekanisme dan standar operasional prosedur dalam pelayanan informasi publik;
- c. Adanya mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi;
- d. Terpenuhinya kompetensi SDM unit pelayanan informasi publik Universitas Jambi yang memadai;
- e. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung pelayanan informasi publik yang nyaman dan mudah diakses oleh masyarakat;
- f. Diterapkannya monitoring dan evaluasi dalam manajemen sistem pelayanan termasuk didalamnya tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat;

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan Universitas Jambi, perlu dipastikan bahwa kegiatan pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan pengelolaan dan prosedur standar Universitas Jambi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan dampak positif dari pelayanan yang diberikan oleh Universitas Jambi. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa pelayanan telah diberikan secara konsisten sesuai dengan standar yang berlaku maka dilakukan suatu kegiatan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan Universitas Jambi.

Kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut bertujuan untuk mengendalikan sistem manajemen pelayanan Universitas Jambi sehingga dari hasil tersebut dapat dilakukan suatu tindakan peningkatan ataupun perbaikan pelayanan Universitas Jambi yang akhirnya dapat mencapai sasaran Universitas Jambi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Monitoring dan evaluasi diarahkan terhadap kinerja Universitas Jambi untuk melayani masyarakat secara bersih, transparan, profesional dan dengan budaya kerja yang baik. Monitoring dilakukan baik secara internal atau pun secara eksternal.

Salah satu komponen monitoring atau pun evaluasi adalah:

1. Kinerja Universitas Jambi termasuk termasuk disiplin pelaksana kegiatan, pencapaian waktu pelayanan yang telah ditetapkan
2. Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan
3. Tindaklanjut dari keluhan masyarakat
4. Konsistensi penerapan standar proses atau prosedur yang telah ditetapkan
5. Keuangan

Monitoring internal ini dilakukan secara periodik minimal 1 kali dalam setahun. Untuk mengetahui kinerja Universitas Jambi yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang dievaluasi setiap satu tahun sekali. Kuesioner tersebut berisi tentang penilaian masyarakat terhadap layanan Universitas Jambi seperti:

1. Keandalan (profesionalisme petugas, keramahan petugas dalam melayani, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani)
2. Empati (kemudahan mendapatkan informasi *progress* pelaksanaan pekerjaan, penjelasan

Informasi hasil pekerjaan, evaluasi hasil pekerjaan, kemudahan administrasi)

3. Bukti fisik (ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kenyamanan ruang tunggu)
4. Dayatanggap (kecepatan pelayanan petugas, daya tanggap petugas, respon terhadap komplain)
5. Jaminan (ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan)

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, Universitas Jambi dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Selain evaluasi dari kuesioner tersebut, evaluasi juga dilakukan terhadap keluhan yang diterima dari masyarakat baik melalui telepon, email ataupun yang disampaikan langsung oleh masyarakat.

Indikator keberhasilan monitoring dan evaluasi dapat dilihat dari:

1. Meningkatnya disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran atau target Universitas Jambi
2. Tercapainya keteraturan, keterbukaan dan kelancaran pelaksanaan kegiatan pelayanan
3. Meningkatnya kepatuhan terhadap standar proses atau prosedur yang telah ditetapkan
4. Menurunnya tingkat pemborosan, kebocoran dan atau tindakan kurang disiplin
5. Cepatnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat

BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan Informasi Publik Universitas Jambi ini bersifat dinamis dan disusun untuk dijadikan pedoman bagi pengelola dan pegawai Universitas Jambi serta pihak lain yang berkepentingan dalam menjalankan dan/atau mengevaluasi pelaksanaan kegiatan layanan kepada masyarakat di lingkungan Universitas Jambi. Perubahan yang diakibatkan oleh perkembangan yang pesat serta peraturan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hal-hal yang belum diatur dalam Standar Pelayanan Informasi Publik Universitas Jambi ini diserahkan kepada Universitas Jambi sesuai peraturan yang berlaku. Kepala Universitas Jambi bersama dengan seluruh pegawai secara transparan dan bertanggung jawab melaksanakan visi, misi dan program Universitas Jambi yang dimanfaatkan oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

Ditetapkan di Jambi
Pada tanggal : 31 Agustus 2022

PPID Pelaksana Universitas Jambi
Wakil Rektor Bidang Perencanaan,
Kerjasama, dan Sistem informasi



Prof. Dr. rer.nat. Rayandra Asyhar, M.Si.
NIP. 196108161988031006



UNIVERSITAS JAMBI

