



**KEPUTUSAN REKTOR  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
NOMOR 657 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**

**PADA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN,**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 78 Peraturan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2017 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Pekalongan perlu adanya ketentuan yang mengatur mengenai standar layanan pada Institut Agama Islam Negeri Pekalongan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 430);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
5. 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 3859);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
7. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2016 tentang Institut Agama Islam Negeri Pekalongan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 161);

8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1496);
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Pekalongan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1687);
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2017 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Pekalongan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 119).

Memperhatikan : Surat Senat Institut Agama Islam Negeri Pekalongan Nomor 2761/SENAT/09/2020 tanggal 30 September 2020 Perihal Pertimbangan/Persetujuan Draft Regulasi Pengelolaan Pendidikan Tinggi pada Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN.
- PERTAMA : Standar pelayanan Institut Agama Islam Negeri Pekalongan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA diberlakukan bagi penyelenggara pelayanan pada Institut Agama Islam Negeri Pekalongan,
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekalongan  
Pada tanggal 1 Oktober 2020

REKTOR



ADE DEDI ROHAYANA

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
NOMOR 657 TAHUN 2020  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA INSTITUT AGAMA  
ISLAM NEGERI PEKALONGAN

**STANDAR PELAYANAN  
PADA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Keputusan Rektor ini yang dimaksud dengan:

1. Institut adalah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan yang selanjutnya disingkat menjadi IAIN Pekalongan.
2. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Penyelenggara pelayanan adalah satuan kerja Institut Agama Islam Negeri Pekalongan yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana pelayanan adalah pejabat, Dosen, Tenaga Kependidikan dan setiap orang yang bekerja di Institut Agama Islam Negeri Pekalongan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Pengguna layanan adalah orang perseorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat layanan di Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
6. Fakultas adalah himpunan sumber daya pendukung yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan, akademik dalam satu rumpun ilmu disiplin, ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni.
7. Pascasarjana adalah kesatuan kegiatan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan Program Magister, Program Doktor, dan/atau Program Spesialis dalam multi disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
8. Rektor adalah Rektor IAIN Pekalongan
9. Dekan adalah pemimpin Fakultas yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pendidikan.
10. Kepala Biro Administrasi Umum Akademik dan Keuangan adalah unsur pembantu pimpinan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor dan Wakil Rektor.
11. Direktur adalah pemimpin Pascasarjana pada Institut.

12. Ketua Lembaga adalah pemimpin lembaga pada Institut.
13. Kepala Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut Kepala UPT adalah pemimpin unit pelaksana teknis penunjang akademik pada Institut.
14. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
15. Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat dengan tugas utama menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi.
16. Mahasiswa adalah peserta didik pada IAIN Pekalongan.
17. Sivitas Akademika adalah masyarakat akademik yang terdiri atas Dosen dan Mahasiswa IAIN Pekalongan.
18. Warga Kampus adalah sivitas akademika dan tenaga kependidikan di IAIN Pekalongan.

## **BAB II JENIS PELAYANAN**

### **Pasal 2**

- (1) Jenis pelayanan di IAIN Pekalongan terdiri atas:
  - a. pelayanan akademik;
  - b. pelayanan administrasi.
- (2) Pelayanan akademik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. pelayanan pendidikan;
  - b. pelayanan penelitian; dan
  - c. pelayanan pengabdian masyarakat.
- (3) Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b meliputi:
  - a. pelayanan administrasi akademik;
  - b. pelayanan administrasi kemahasiswaan;
  - c. pelayanan administrasi keuangan;
  - d. pelayanan administrasi kepegawaian;
  - e. pelayanan administrasi perlengkapan;
  - f. pelayanan administrasi umum.

## **BAB III ASAS PELAYANAN**

### **Pasal 3**

- Penyelenggaraan pelayanan di IAIN Pekalongan berdasarkan asas :
- a. kepentingan umum;
  - b. kepastian hukum;
  - c. kesamaan hak;
  - d. keseimbangan hak dan kewajiban;



- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

## **BAB IV ORGAN PELAYANAN**

### **Pasal 4**

organ pelayanan di IAIN Pekalongan meliputi:

- a. Pembina
- b. Penanggung jawab
- c. Penyelenggara pelayanan
- d. Pelaksana pelayanan
- e. Pengguna pelayanan

### **Bagian Pertama Pembina**

#### **Pasal 5**

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud Pasal 5 huruf a adalah Rektor IAIN Pekalongan.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud Pasal 5 huruf a mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

### **Bagian Kedua Penanggung Jawab**

#### **Pasal 6**

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud Pasal 5 huruf b adalah Dekan, Direktur, Ketua Lembaga dan Ketua UPT.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan; dan
  - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan di seluruh satuan kerja.

**Bagian Ketiga**  
**Penyelenggara Pelayanan**

**Pasal 7**

- (1) Unit kerja sebagai penyelenggara pelayanan pada Institut memiliki hak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa hambatan;
  - b. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan layanan;
  - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan layanan;
  - d. menolak permintaan layanan yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
- (2) Unit kerja memiliki kewajiban sebagai berikut:
  - a. menyelenggarakan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi dan tanggung jawabnya;
  - b. menyusun pedoman umum, modul dan petunjuk teknis tentang standar layanan pada unit kerja;
  - c. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat layanan;
  - d. menempatkan pelaksana yang kompeten;
  - e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dibidang keagamaan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
  - f. memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan layanan;
  - g. melaksanakan layanan sesuai dengan standar layanan;
  - h. memberikan pertanggungjawaban terhadap layanan yang diselenggarakan;
  - i. bertanggung jawab dalam pengelolaan penyelenggara layanan;
  - j. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang.

**Bagian Keempat**  
**Pelaksana Pelayanan**

**Pasal 8**

- (1) Pelaksana terdiri dari pejabat dan/atau pegawai di IAIN Pekalongan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.
- (2) Pelaksana memiliki hak:
  - a. memberikan layanan tanpa ada hambatan pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. menolak permintaan layanan yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku;
  - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan layanan;
- (3) Pelaksana memiliki kewajiban:
  - a. melakukan kegiatan layanan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Penyelenggara;

- b. memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan keputusan Rektor IAIN Pekalongan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan kepada penyelenggara secara berkala.

## **Bagian Kelima Pengguna Pelayanan**

### **Pasal 9**

Pengguna layanan berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar layanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar layanan;
- c. mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan layanan;
- d. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan layanan;
- e. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar layanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar layanan;
- g. melakukan pengaduan atas layanan yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar layanan;
- h. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan.

## **BAB V EVALUASI PELAYANAN**

### **Pasal 10**

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi pelayanan secara periodik paling singkat 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Evaluasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan standar pelayanan publik.

### **Pasal 11**

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan pengaduan dari pengguna layanan dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan Keputusan Rektor.

### **BAB VI PENUTUP**

#### **Pasal 12**

- (1) Keputusan Rektor ini berlaku mulai tanggal ditetapkan.
- (2) Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan Rektor ini, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

REKTOR,  
  
ADE DEDI ROHAYANA