

SALINAN

PERATURAN MENTERI RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 59 TAHUN 2016  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN  
PENDIDIKAN TINGGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan pengaturan unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4219);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4666);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2009 tentang Perizinan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang Berisiko Tinggi dan Berbahaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 113, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5039);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500);
  10. Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2015 tentang Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 14);
  11. Keputusan Presiden Nomor 121/P/2014 tentang Pembentukan Kementerian dan Pengangkatan Menteri Kabinet Kerja Periode Tahun 2014-2019;
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
  14. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 889);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit Layanan Publik adalah unit kerja di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Kementerian adalah Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
7. Menteri adalah Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

BAB II  
ASAS, PRINSIP, DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- 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.

Pasal 3

Prinsip Pelayanan Publik:

- a. sederhana;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan, proses dan produk pelayanan publik;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. jenis dan unit pelaksana Pelayanan Publik;
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. hak dan kewajiban;
- d. standar pelayanan dan indeks kepuasan pelayanan;

- e. pengaduan masyarakat; dan
- f. pelaporan.

### BAB III

#### JENIS DAN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

##### Pasal 5

Jenis Pelayanan Publik di Kementerian, terdiri atas:

- a. pelayanan barang publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja di Kementerian yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja di Kementerian yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; dan
- c. pelayanan administratif, yaitu tindakan administratif Kementerian yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang riset, teknologi, dan pendidikan tinggi.

##### Pasal 6

- (1) Jenis, nama, dan Unit Layanan Publik di Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Jenis, nama, dan Unit Layanan Publik di perguruan tinggi negeri dan lembaga layanan pendidikan tinggi di Kementerian ditetapkan oleh pemimpin perguruan tinggi negeri/ lembaga layanan pendidikan tinggi.

BAB IV  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik di Kementerian, terdiri atas:
  - a. Menteri selaku Pembina;
  - b. Sekretaris Jenderal dan Direktur Jenderal selaku Penanggung Jawab;
  - c. Inspektur Jenderal Kementerian selaku Evaluator; dan
  - d. Unit Layanan Publik.
- (2) Struktur penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (3) Keanggotaan dari struktur penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

Pasal 8

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a, mempunyai tugas melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas Penanggung jawab.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b, mempunyai tugas bertanggung jawab atas seluruh penyelenggaraan Pelayanan Publik pada unit kerja masing-masing sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Evaluator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf c, mempunyai tugas melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian.
- (4) Unit Layanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf d, mempunyai tugas melaksanakan Pelayanan Publik di Kementerian.

#### Pasal 9

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik di perguruan tinggi negeri di Kementerian ditetapkan oleh pemimpin perguruan tinggi negeri.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik di perguruan tinggi negeri di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi ditetapkan oleh koordinator Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi.

#### Pasal 10

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian, paling sedikit meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelaksanaan konsultasi.

### BAB V

#### HAK DAN KEWAJIBAN

#### Pasal 11

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 12

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 memiliki kewajiban:

- a. menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi, serta tanggung jawabnya;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.

## Pasal 13

Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- d. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;

- e. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan; dan
- h. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan.

#### Pasal 14

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan; dan
- c. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

#### Pasal 15

- (1) Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian layanan di Kementerian, Menteri membentuk unit layanan terpadu.
- (2) Unit Layanan Publik yang masuk dalam unit layanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

#### Pasal 16

- (1) Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian layanan di perguruan tinggi negeri/Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, pemimpin perguruan tinggi negeri/koordinator Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi membentuk unit layanan terpadu.
- (2) Unit Layanan Publik yang masuk dalam unit layanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan pemimpin perguruan tinggi negeri/koordinator Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi.

BAB VI  
STANDAR PELAYANAN DAN INDEKS KEPUASAN  
PELAYANAN

Pasal 17

- (1) Unit Layanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf d berkewajiban menyusun Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Penanggung Jawab dan diumumkan secara terbuka agar diketahui oleh Masyarakat.

Pasal 18

- (1) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) paling sedikit terdiri atas:
  - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
    1. persyaratan;
    2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
    3. jangka waktu pelayanan;
    4. biaya/tarif;
    5. produk pelayanan; dan
    6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
  - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal unit kerja (*manufacturing*) meliputi:
    1. dasar hukum;
    2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
    3. persyaratan;
    4. kompetensi pelaksana;
    5. pengawasan internal;
    6. jumlah pelaksana;
    7. jaminan pelayanan;
    8. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan

9. evaluasi kinerja pelaksana.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam satu format Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 19

- (1) Setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Unit Layanan Publik harus menetapkan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
- (3) Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik ditetapkan oleh pejabat eselon II dari Unit Layanan Publik.

#### Pasal 20

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), Unit Layanan Publik harus menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Unit Layanan Publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (4) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara jelas dan luas.

#### Pasal 21

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Unit Layanan Publik melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala paling sedikit setiap 1 (satu) tahun.

- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Unit Layanan Publik untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 22

- (1) Standar Pelayanan dievaluasi paling sedikit setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan dasar oleh Unit Layanan Publik untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

Pasal 23

- (1) Untuk mengukur kinerja dan menjamin kualitas pelayanan, Unit Layanan Publik melakukan penilaian kinerja Pelayanan Publik secara periodik paling sedikit 6 (enam) bulan.
- (2) Pelaksanaan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Standar Pelayanan di Kementerian.
- (3) Pengukuran IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan pendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran biaya pelayanan;
  - k. kepastian biaya pelayanan;
  - l. kepastian jadwal pelayanan;
  - m. kenyamanan lingkungan; dan
  - n. keamanan pelayanan.

- (4) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh pelaksana dan ditetapkan oleh pemimpin Unit Layanan Publik.

## BAB VII

### PENGELOLAAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 24

- (1) Pemohon Pelayanan Publik/Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan/atau pengaduan berkaitan dengan Pelayanan Publik yang diberikan oleh Unit Layanan Publik.
- (2) Keluhan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada unit/tim pengelola pengaduan.

#### Pasal 25

Menteri membentuk Unit/Tim Pengelola Pengaduan untuk mengelola keluhan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1).

## BAB VIII

### PELAPORAN

#### Pasal 26

- (1) Unit Layanan Publik menyampaikan laporan setiap 6 (enam) bulan tentang penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penanggung Jawab.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit terdiri atas:
  - a. pendahuluan;
  - b. program pelayanan publik di Unit Layanan Publik;
  - c. penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Layanan Publik;
  - d. evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Layanan Publik; dan
  - e. kesimpulan dan rekomendasi.

- (3) Berdasarkan laporan dari Pemimpin Unit Layanan Publik, Penanggung Jawab menyampaikan laporan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pembina dengan tembusan kepada Evaluator setiap (6) enam bulan.
- (4) Format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) mengacu pada Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 27

- (1) Evaluator menyusun dan menyampaikan laporan hasil evaluasi dan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian setiap tahun kepada Pembina.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit terdiri atas:
  - a. pendahuluan;
  - b. program Pelayanan Publik di Kementerian;
  - c. penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian;
  - d. evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian; dan
  - e. kesimpulan dan rekomendasi.

### BAB IX

#### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 28

Dalam hal Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi belum terbentuk, tugas dan tanggung jawab terkait Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini, dilaksanakan oleh Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta.

### BAB IX

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 29

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 23 September 2016

MENTERI RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

MOHAMAD NASIR

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 28 September 2016

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 1459

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi,

TTD.

Ani Nurdiani Azizah  
NIP. 195812011985032001

SALINAN  
LAMPIRAN I  
PERATURAN MENTERI RISET,  
TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 59 TAHUN 2016  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI

JENIS, NAMA, DAN UNIT LAYANAN PUBLIK  
DI KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

NO.	JENIS PELAYANAN	NAMA PELAYANAN	UNIT LAYANAN PUBLIK
1.	Pelayanan Barang Publik	Layanan pembuatan alat peraga ilmu pengetahuan dan teknologi	Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
2.	Pelayanan Jasa Publik	Layanan informasi publik	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
		Layanan terhadap mutu dan pengembangan penelitian	Direktorat Sistem Riset dan Pengembangan, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan
		Layanan reguler peragaan dan program sains	Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
		Layanan pendampingan pendirian pusat peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi	Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

NO.	JENIS PELAYANAN	NAMA PELAYANAN	UNIT LAYANAN PUBLIK
		Layanan pemanfaatan sarana dan prasarana peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi	Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
		Layanan permohonan <i>reset</i> akun, pelatihan pelanggan, pendaftaran pembuatan akun sistem informasi rencana umum pengadaan, dan pendaftaran penyedia barang/jasa	Layanan Pengadaan Secara Elektronik
		Layanan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi	Pusat Data dan Informasi Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan jasa pusat penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
		Layanan jasa pemantauan ilmu pengetahuan dan teknologi kawasan	Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
		Layanan jasa sarana dan prasarana	Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

NO.	JENIS PELAYANAN	NAMA PELAYANAN	UNIT LAYANAN PUBLIK
3.	Pelayanan Administratif	Layanan Izin Pendirian Perguruan Tinggi	Direktorat Pengembangan Kelembagaan, Direktorat Jenderal Kelembagaan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Izin Perubahan Bentuk Perguruan Tinggi	Direktorat Pengembangan Kelembagaan, Direktorat Jenderal Kelembagaan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Izin Pembukaan Program Studi	Direktorat Pengembangan Kelembagaan, Direktorat Jenderal Kelembagaan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Akreditasi Pranata Penelitian dan Pengembangan	Direktorat Lembaga Penelitian dan Pengembangan, Direktorat Jenderal Kelembagaan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Administrasi Angka Kredit Dosen	Direktorat Karier dan Kompetensi Sumber Daya Manusia, Direktorat Jenderal Sumber Daya Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Sertifikasi Dosen	Direktorat Karier dan Kompetensi Sumber Daya Manusia, Direktorat

NO.	JENIS PELAYANAN	NAMA PELAYANAN	UNIT LAYANAN PUBLIK
			Jenderal Sumber Daya Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Registrasi Pendidik	Direktorat Karier dan Kompetensi Sumber Daya Manusia, Direktorat Jenderal Sumber Daya Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Izin Belajar bagi Mahasiswa Asing	Direktorat Pembinaan Kelembagaan, Direktorat Jenderal Kelembagaan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
		Layanan Penyetaraan Ijazah bagi Mahasiswa Lulusan Luar Negeri	Direktorat Pembelajaran, Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan
		Layanan Penelitian dan Pengembangan Asing	Direktorat Pengelolaan Kekayaan Intelektual, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan
		Layanan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang Berisiko Tinggi dan Berbahaya	Direktorat Pengelolaan Kekayaan Intelektual, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan

NO.	JENIS PELAYANAN	NAMA PELAYANAN	UNIT LAYANAN PUBLIK
		Layanan Akreditasi Jurnal Ilmiah	Direktorat Pengelolaan Kekayaan Intelektual, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan

MENTERI RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

MOHAMAD NASIR

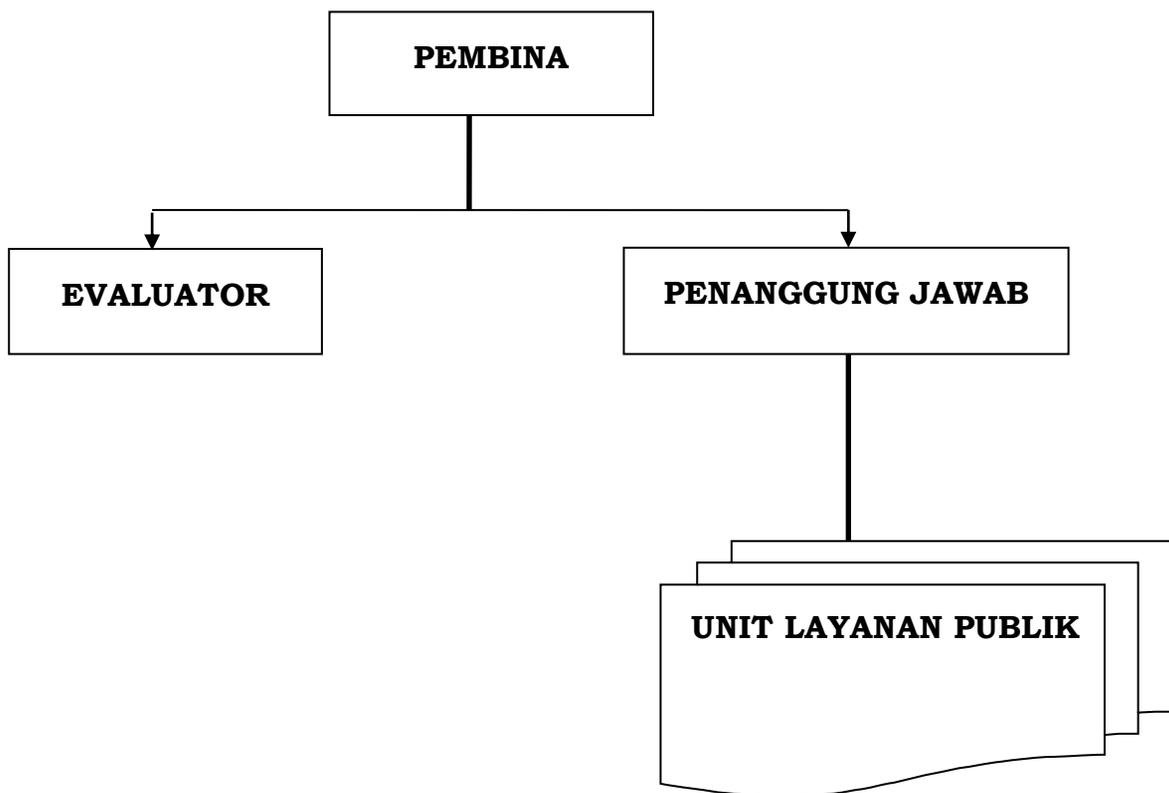
Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi,

TTD.

Ani Nurdiani Azizah  
NIP. 195812011985032001

SALINAN  
LAMPIRAN II  
PERATURAN MENTERI RISET,  
TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN  
TINGGI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 59 TAHUN 2016  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI

**STRUKTUR ORGANISASI PENYELENGGARA**



MENTERI RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

MOHAMAD NASIR

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi,

TTD.

Ani Nurdiani Azizah  
NIP. 195812011985032001

SALINAN  
LAMPIRAN III  
PERATURAN MENTERI RISET,  
TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 59 TAHUN 2016  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Layanan Publik : .....

No.	Komponen	Uraian
1.	Jenis Pelayanan	... (diisi hasil identifikasi)
2.	Dasar Hukum	... (diisi hasil identifikasi)
3.	Persyaratan	... (diisi hasil identifikasi)
4.	Prosedur	... (diisi hasil identifikasi)
5.	Waktu Pelayanan	... (diisi hasil identifikasi)
6.	Biaya/Tarif	... (diisi hasil identifikasi)
7.	Produk	... (diisi hasil identifikasi)
8.	Pengelolaan Pengaduan	... (diisi hasil identifikasi)

MENTERI RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

MOHAMAD NASIR

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi,

TTD.

Ani Nurdiani Azizah  
NIP. 195812011985032001

SALINAN  
LAMPIRAN IV  
PERATURAN MENTERI RISET,  
TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 59 TAHUN 2016  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI

MAKLUMAT PELAYANAN



*MAKLUMAT PELAYANAN*

*“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”*

Jakarta,.....

Penanggung Jawab Pelayanan Publik

MENTERI RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

MOHAMAD NASIR

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi,

TTD.

Ani Nurdiani Azizah  
NIP. 195812011985032001

SALINAN  
LAMPIRAN V  
PERATURAN MENTERI RISET,  
TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMORM 59 TAHUN 2016  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI

FORMAT LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

---

---

Unit Layanan Publik :  
Penanggung Jawab :  
Motto Pelayanan :  
Periode :

No.	Kegiatan	Sasaran	Indikator Pelayanan Minimum	Tingkat Capaian	Evaluasi	Rekomendasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Keterangan:

Unit Layanan Publik: Ditulis dengan nama unit pelayanan yang menyusun rencana strategis.

- Penanggung Jawab : Penanggung Jawab yang membawahi Unit Layanan Publik.
- Motto Pelayanan : Ditulis motto Unit Layanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan.
- Periode : Ditulis dengan periode tahun penyelenggaraan program Pelayanan Publik.
- Kolom (2) : Ditulis nama kegiatan yang akan dilaksanakan dalam tahun yang bersangkutan.
- Kolom (3) : Ditulis uraian sasaran yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk tahun yang bersangkutan.
- Kolom (4) : Ditulis indikator pelayanan minimum yang mengindikasikan batas minimum tercapainya sasaran.
- Kolom (5) : Ditulis tingkat capaian dengan membandingkan antara sasaran dan indikator pelayanan minimum dengan pelaksanaan program.
- Kolom (6) : Ditulis uraian evaluasi terhadap pelaksanaan program dengan menganalisis tingkat capaian dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut.
- Kolom (7) : Ditulis uraian mengenai rekomendasi perbaikan bagi pelaksanaan program ke depan.

MENTERI RISET, TEKNOLOGI,  
DAN PENDIDIKAN TINGGI  
REPUBLIK INDONESIA,

TTD.

MOHAMAD NASIR

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi,

TTD.

Ani Nurdiani Azizah  
NIP. 195812011985032001