



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS RIAU**

Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293  
Telepon (0761) 63266 Faksimile (0761) 63279 Laman : [www.unri.ac.id](http://www.unri.ac.id)

---

**KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS RIAU**

**NOMOR 1295 /UN19/HK.02/2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI  
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS RIAU**

**REKTOR UNIVERSITAS RIAU,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk memenuhi hak setiap pemohon informasi publik badan publik wajib membuat pertimbangan tertulis atas kebijakan yang diambil;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimasud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Penetapan Standar Pelayanan Informasi di Lingkungan Universitas Riau;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Negara Nomor 4031);
  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 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);
  6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 54 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1045);
  7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 81 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1860);

7. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 73644/MPK.A/KP.06.02/2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Riau Periode 2022-2026;
9. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS RIAU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS RIAU.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Informasi di lingkungan Universitas Riau sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Rektor Universitas Riau ini.
- KEDUA : Akan melaksanakan Monitoring dan Evaluasi pelaksana kegiatan pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana/ unit di lingkungan Universitas Riau.
- KETIGA : Standar Pelayanan pada Universitas Riau sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.
- KEEMPAT : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat, sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat (pengguna jasa).
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekanbaru  
pada tanggal 17 April 2024  
REKTOR UNIVERSITAS RIAU,



 SRI INDARTI  
NIP 196406091989032001 

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS RIAU  
 NOMOR 1295 /UN19/HK.02/2024  
 TANGGAL 17 APRIL 2024  
 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI  
 DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS RIAU

A. Standar Pelayanan Informasi di Lingkungan Universitas Riau ( *Service Delivery* )

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk dapat memperoleh informasi, pengguna jasa layanan informasi harus memenuhi syarat sebagai berikut:  <b>Persyaratan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa Identitas Diri (KTP/ SIM/ Identitas lainnya yang masih berlaku)</li> <li>2. Mentaati segala ketentuan yang berlaku</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[Pengguna Jasa Layanan Informasi (Pemohon) mengajukan permohonan informasi kepada petugas pusat informasi] --&gt; B[Petugas Menerima dan menelaah permohonan]     B --&gt; C[Mengumpulkan dan mengelompokkan informasi sesuai permohonan serta menyampaikan kepada Koordinator Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat Universitas Riau]     C --&gt; D[Koordinator Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat Universitas Riau Menelaah kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas]     D --&gt; E[Memproses informasi untuk diberikan kepada Pemohon]     E --&gt; F[Mencatat dan Menyerahkan informasi kepada Pemohon]     F --&gt; G[Menandatangani tanda terima]           </pre>

3.	Tahapan	<b>I. TAHAPAN I</b>			
		<b>No</b>	<b>Waktu</b>	<b>Langkah Kerja</b>	<b>Catatan menjadi perhatian</b>
		1.	15 Menit	Pengguna Jasa Layanan Informasi (Pemohon) mengajukan permohonan informasi kepada petugas pusat informasi	Pastikan pemohon mengisi formulir Permohonan yang telah disediakan dan melampirkan Fotokopi Identitas Diri
		2.	30 Menit	Petugas Menerima dan menelaah permohonan	Memberi No. Pada Surat Permohonan. Jika informasi yang diminta tersedia, petugas mengumpulkan informasi yang diminta. Jika informasi tidak tersedia, petugas memberitahukan kepada Pemohon.
		<b>II. TAHAPAN II</b>			
		1.	15 Menit	Mengumpulkan dan mengelompokkan informasi sesuai permohonan serta menyampaikan kepada Koordinator Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat Universitas Riau	Mengoordinasikan data-data maupun informasi yang telah disediakan
		2.	30 Menit	Koordinator Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat Universitas Riau Menelaah kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas	Jika Setuju, Memerintahkan kepada Petugas untuk menyerahkan informasi kepada pemohon. Jika Tidak setuju, memerintahkan petugas untuk menyesuaikan informasi dengan permohonan.
		3.	Kondisional (Maksimal 14 Hari kerja)	Memproses informasi untuk diberikan kepada Pemohon	Petugas melengkapi data/ informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan permohonan yang

				diinginkan oleh pengguna jasa layanan informasi publik di Universitas Riau.
		4.	15 Menit	Mencatat dan Menyerahkan informasi kepada Pemohon
		5.	5 Menit	Menandatangani tanda terima
				Petugas Menulis Daftar Informasi pada Tanda Terima Permohonan Informasi serta Data Dukung
				Pemohon dan Petugas menandatangani tanda terima.  Format Tanda Terima : (No)-(Nama Pemohon)- (TTD Pemohon)- (Daftar Informasi)-(Nama Petugas)-(TTD Petugas)
4.	Waktu Pelayanan	Permohonan Informasi diproses paling lama 30 Hari Kerja.		
5.	Biaya/ tarif Pelayanan	Tidak dipungut biaya/ Gratis		
6.	Produk pelayanan	Informasi diterima oleh Pemohon Informasi		
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat Universitas Riau Alamat : Gedung Rektorat, Lantai 1, kampus Universitas Riau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0761 63266 Faksimile : 0761 63279 Email : <a href="mailto:humasuniversitasriau@gmail.com">humasuniversitasriau@gmail.com</a> Laman : <a href="http://unri.ac.id">http://unri.ac.id</a></p>		

B. Standar Pelayanan Informasi di Lingkungan Universitas Riau ( *Manufacturing* )

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Negara Nomor 4031);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. 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);</li> <li>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 54 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1045);</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 81 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1860);</li> <li>8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 73644/MPK.A/KP.06.02/2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Riau Periode 2022-2026;</li> <li>9. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</li> <li>10. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang standar layanan Informasi Publik;</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Server</li> <li>4. Ruang penyimpanan dokumen</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Scanner</li> <li>7. Telepon</li> <li>8. Faksimile</li> <li>9. Mesin <i>fotocopy</i></li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan di bidang informasi;</li> <li>2. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan bahasa asing dan teknologi informasi;</li> <li>3. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang informasi</li> </ol>

		dan kehumasan; 4. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Biro Administrasi Umum dan Keuangan Universitas Riau 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	1. Sekretariat : 16 orang 2. Tim Penilai : 4 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Surat Keputusan Rektor Universitas Riau tentang Pelayanan Informasi Publik di Universitas Riau secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pemohon dapat melihat perkembangan proses Pelayanan Informasi publik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Keputusan Rektor Universitas Riau tentang Pelayanan Informasi Publik yang diberikan dijamin keabsahannya 2. Tim Penilai telah mendapatkan penugasan dari pejabat yang berwenang
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

REKTOR UNIVERSITAS RIAU,



SRI INDARTI  
NIP 196406091989032001