



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
SEKOLAH PASCASARJANA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung Bung Hatta  
Jl. Rawamangun Muka, Jakarta Timur 13220  
Layanan Informasi (WA) 085782116206, Perpustakaan (WA) 081383754223  
Website : <http://pps.unj.ac.id>, e-mail : [tu.pps@unj.ac.id](mailto:tu.pps@unj.ac.id)

---

KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA  
Nomor: 162.A/UN39.5.SPs/SP/2026

TENTANG:  
STANDAR PELAYANAN SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

DIREKTUR SEKOLAH PASCASARJANA

Menimbang

- : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat, diperlukan standar pelayanan yang jelas, terukur, dan terdokumentasi;
- b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, perlu ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Sekolah Pascasarjana;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Sekolah Pascasarjana tentang Standar Pelayanan Sekolah Pascasarjana

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
3. 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);
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja

- Universitas Negeri Jakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1205);
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 42 Tahun 2018 tentang Statuta Universitas Negeri Jakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1382);
  6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.02/2019 Tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2020 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 567);
  7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 47);
  8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 440/KMK.05/2009 tentang Penetapan Universitas Negeri Jakarta pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
  9. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 32030/M/KP/2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Jakarta Periode Tahun 2019-2023;
  10. Keputusan Rektor Universitas Negeri Jakarta Nomor 1950/UN39/HK.02/2024 tanggal 24 Desember 2024 tentang Pengangkatan Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta Periode 2024-2029;

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR SEKOLAH PASCASARJANA TENTANG STANDAR PELAYANAN SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan diperbaiki apabila terdapat kekeliruan

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 29 Januari 2026  
Direktor,



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus  
NIP. 196712071992031001

Tembusan:

1. Para Wakil Direktur;
2. Koorprodi di lingkungan SPs;
3. Korla. Administrasi;
4. Peringgal.

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
NOMOR : 162.A/UN39.5.SPs/SP/2025  
TANGGAL : 29 JANUARI 2026  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN SEKOLAH  
PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA

## **STANDAR PELAYANAN SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dan tenaga kependidikan di lingkungan Sekolah Pascasarjana dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan pemangku kepentingan.

Standar Pelayanan meliputi:

1. Pelayanan Akademik, terdiri atas:

- a. Pengisian KRS
- b. Cuti akademik
- c. Ujian Proposal, Ujian Tesis/Disertasi, Ujian Kelayakan, Ujian Tertutup, dan Promosi Doktor
- d. Yudisium dan Wisuda
- e. Legalitas ijazah dan transkrip

2. Pelayanan Nonakademik, terdiri atas:

- a. Layanan informasi publik
- b. Administrasi persuratan
- c. Layanan keuangan
- d. Layanan sarana dan prasarana
- e. Layanan pengaduan dan survei kepuasan

### **Lampiran SK**

#### **I. PELAYANAN AKADEMIK**

##### **A. Pengisian KRS**

1. Dasar Layanan

Kalender Akademik dan Peraturan Akademik UNJ.

2. Persyaratan

- a. Mahasiswa aktif
- b. Telah melakukan registrasi administrasi/UKT
- c. Tidak dalam status cuti akademik

3. Prosedur

- a. Mahasiswa melakukan pembayaran UKT.
- b. Mahasiswa login ke Sistem Informasi Akademik (SIKAD).
- c. Pengisian dan finalisasi KRS secara daring.

4. Waktu Penyelesaian

Sesuai jadwal pada Kalender Akademik ( $\pm$  1-2 minggu).

## 5. Output

KRS tervalidasi dan terdokumentasi di SIAKAD.

### B. Cuti Akademik

#### 1. Persyaratan

- a. Mengajukan surat permohonan cuti
- b. Mendapat persetujuan Dosen Pembimbing dan Kaprodi
- c. Tidak melebihi batas maksimal cuti sesuai regulasi

#### 2. Prosedur

- a. Mahasiswa mengajukan permohonan melalui sistem/tertulis.
- b. Verifikasi Prodi dan Bagian Akademik.
- c. Penerbitan Surat Keputusan Cuti Akademik.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Maksimal 7 hari kerja sejak berkas lengkap.

#### 4. Output

SK Cuti Akademik.

### C. Ujian Proposal, Ujian Tesis/Disertasi, Ujian Kelayakan, Ujian Tertutup, dan Promosi Doktor

#### 1. Persyaratan Umum

- a. Telah memenuhi syarat akademik dan administratif
- b. Naskah tesis/disertasi disetujui pembimbing
- c. Bukti publikasi (sesuai ketentuan)

#### 2. Prosedur

- a. Pengajuan ujian oleh mahasiswa
- b. Verifikasi berkas akademik dan administrasi.
- c. Penetapan jadwal dan tim penguji.
- d. Pelaksanaan ujian.
- e. Penerbitan berita acara dan SK kelulusan ujian.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Maksimal 14 hari kerja sejak persyaratan lengkap sampai penjadwalan.

#### 4. Output

Berita Acara Ujian dan SK Hasil Ujian.

### D. Yudisium dan Wisuda

#### 1. Persyaratan

- a. Lulus seluruh mata kuliah
- b. Lulus ujian akhir
- c. Bebas administrasi dan keuangan
- d. Bebas pustaka

#### 2. Prosedur

- a. Verifikasi kelulusan oleh Prodi.
- b. Penetapan peserta yudisium oleh pimpinan.
- c. Pendaftaran wisuda.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Sesuai jadwal yudisium dan wisuda universitas.

#### 4. Output

SK Yudisium dan daftar peserta wisuda.

### E. Legalitas Ijazah dan Transkrip

#### 1. Persyaratan

- a. Mengisi formulir permohonan legalisasi
- b. Melampirkan fotokopi ijazah/transkrip
- c. Membayar biaya sesuai ketentuan (jika ada)

#### 2. Prosedur

- a. Pengajuan permohonan.

- b. Verifikasi dokumen.
  - c. Penandatanganan dan cap legalisasi.
3. Waktu Penyelesaian

<b>Jumlah Dokumen</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>
1-5 lembar	1 hari kerja
6-20 lembar	2-3 hari kerja
Lebih dari 20 lembar	Maksimal 5 hari kerja

- 3. Layanan legalisasi dapat dilakukan secara daring (unggah dokumen dan bukti pembayaran)
- 4. Status permohonan dapat dipantau melalui sistem
- 5. Output  
Ijazah dan/atau transkrip yang telah dilegalisasi.

## **II. PELAYANAN NONAKADEMIK**

### **A. Layanan Informasi Publik**

- 1. Dasar Hukum  
UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  
Tambahin kalau ada dari UNJ mba
- 2. Klasifikasi Informasi
  - a. Informasi diklasifikasikan menjadi Informasi berkala
  - b. Informasi serta merta
  - c. Informasi setiap saat
  - d. Informasi dikecualikan (melalui uji konsekuensi)
- 3. Prosedur
  - a. Permohonan melalui website/email/desk layanan.
  - b. Registrasi dan pemberian nomor tiket
  - c. Verifikasi jenis informasi (terbuka/terbatas).
  - d. Penyampaian informasi kepada pemohon secara tertulis/digital
- 3. Waktu Penyelesaian
  - a. 10 hari kerja
  - b. Dapat diperpanjang 7 hari kerja (dengan pemberitahuan tertulis)
- 4. Output
  - a. Informasi publik
  - b. Surat penolakan (jika dikecualikan)
  - c. Rekap statistic permohonan (dipublikasikan setiap semester)

### **B. Administrasi Persuratan**

- 1. Jenis Layanan
  - a. Surat keterangan aktif kuliah
  - b. Surat penelitian
  - c. Surat rekomendasi
  - d. Surat tugas
- 2. Prosedur
  - a. Pengajuan permohonan melalui sistem/administrasi.
  - b. Verifikasi data.
  - c. Penandatanganan pejabat berwenang.
- 3. Waktu Penyelesaian  
1-5 hari kerja.
- 4. Output  
Surat resmi sesuai permohonan.

### **C. Layanan Keuangan**

- 1. Jenis Layanan

- a. Informasi UKT
  - b. Verifikasi pembayaran
  - c. Pengajuan refund (jika ada)
2. Prosedur
- 1. Pengajuan melalui system layanan digital Sekolah Pascasarjana
  - 2. Verifikasi oleh bagian keuangan
  - 3. Proses sesuai regulasi
  - 4. Notifikasi hasil melalui system/email
3. Waktu Penyelesaian
- a. Verifikasi pembayaran: 1-2 hari kerja
  - b. Refund (jika disetujui): Maksimal 7 hari kerja
4. Output
- Dokumen verifikasi atau penyelesaian administrasi keuangan.

#### D. Layanan Sarana dan Prasarana

1. Jenis Layanan
- a. Penggunaan ruang kuliah
  - b. Fasilitas seminar/ujian
  - c. Layanan IT dan jaringan
2. Prosedur
- a. Pengajuan permohonan penggunaan fasilitas.
  - b. Verifikasi jadwal dan ketersediaan.
  - c. Persetujuan dan penggunaan fasilitas.
3. Waktu Penyelesaian
- 1-7 hari kerja.
4. Output
- Persetujuan penggunaan fasilitas.
5. Indikator Mutu
- a. Setiap pengguna fasilitas mengisi survey kepuasan digital
  - b. Indikator minimal kepuasan minimal 80 %
  - c. Hasil survey dipublikasikan setiap semester

#### E. Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan

1. Media Pengaduan
- a. Website resmi
  - b. Email layanan
  - c. Kotak saran
  - d. Sistem pengaduan daring
2. Klasifikasi pengaduan

<b>Kategori</b>	<b>Contoh</b>	<b>Service Level Agreement</b>
Ringan	Administratif sederhana	2 hari kerja
Sedang	Kesalahan layanan	5 hari kerja
Berat	Dugaan pelanggaran etik	10 hari kerja

2. Prosedur
- a. Penerimaan pengaduan.
  - b. Verifikasi dan klasifikasi.
  - c. Disposisi ke unit terkait
  - d. Tindak lanjut oleh unit terkait.
  - e. Penyampaian hasil tindak lanjut kepada pengadu secara tertykus
3. Waktu Penyelesaian
- Maksimal 5 hari kerja.

#### 4. Output

Laporan tindak lanjut pengaduan dan rekap survei kepuasan.

### **III. SERVICE LEVEL AGREEMENT**

Setiap layanan memiliki standar waktu, biaya, dan output yang dipublikasikan melalui:

- a. Website Sekolah Pascasarjana
- b. Meja layanan
- c. Dokumen resmi

### **IV. MONITORING DAN EVALUASI**

1. Monitoring dilakukan setiap semester
2. Evaluasi tahunan berbasis indicator
  - a. Kepatuhan Service Level Agreement
  - b. Tingkat kepuasan pengguna
  - c. Jumlah pengaduan terselesaikan
3. Hasil evaluasi dipublikasikan
4. Menjadi dasar penyempurnaan standar berikutnya
5. Dilaporkan dalam LKE ZI dan RB.

### **V. TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS**

Standar pelayanan ini:

- a. Dipublikasikan melalui website resmi
- b. Ditinjau minimal 1 kali dalam setahun
- c. Terintegrasi dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)



Direktur,

Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus  
NIP. 196712071992031001