



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 16 TAHUN 2013

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4916);

2. Undang-Undang...

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2011);
5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2011);
6. Keputusan Presiden Nomor 59/P Tahun 2011;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2012;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI.

Pasal 1 ...

Pasal 1

Penetapan Standar Pelayanan pada Unit Organisasi Kerja pelayanan di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang bersifat perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:

- a. Layanan Data dan Informasi, sebagaimana Lampiran I;
- b. Layanan Konsultasi, sebagaimana Lampiran II;
- c. Layanan Audiensi, sebagaimana Lampiran III;
- d. Layanan Penyediaan Narasumber, sebagaimana pada Lampiran IV
- e. Layanan Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Birokrasi sebagaimana pada Lampiran V;
- f. Penataan Kelembagaan, sebagaimana pada Lampiran VI;
- g. Pengadaan Formasi Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana pada Lampiran VII;
- h. Layanan Pengaduan Pelayanan Publik, sebagaimana pada Lampiran VIII;
- i. Layanan Informasi Publik sebagaimana pada Lampiran IX;
- j. Layanan Peminjaman Buku Perpustakaan, sebagaimana pada Lampiran X;

Pasal 2

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 1, menjadi tanggung jawab:

- a. Pimpinan Unit Kerja Eselon I (Deputi Bidang Program dan Reformasi Birokrasi, Deputi Bidang Kelembagaan, Deputi Bidang Sumber Daya Aparatur, Deputi Bidang Tata Laksana, Deputi Bidang Pengawasan dan Akuntabilitas dan Deputi Bidang Pelayanan Publik, untuk:
 - 1) Layanan Data dan Informasi;
 - 2) Layanan Konsultasi;
 - 3) Layanan Audiensi;
 - 4) Layanan Penyediaan Narasumber.
- b. Deputi Bidang Program dan Reformasi Birokrasi, untuk Layanan Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Birokrasi.
- c. Deputi Bidang Kelembagaan, untuk Penataan Kelembagaan.
- d. Deputi Bidang Sumber Daya Aparatur Layanan Pengadaan Formasi Pegawai Negeri, untuk Pengadaan Formasi Pegawai Negeri Sipil.
- e. Pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan Kepala Biro Hukum dan Humas, untuk Layanan Pengaduan Pelayanan Publik, serta Layanan Informasi Publik.
- f. Kepala Biro Hukum dan Humas, untuk Layanan Peminjaman Buku Perpustakaan.

Pasal 3

Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

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 29 April 2013

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

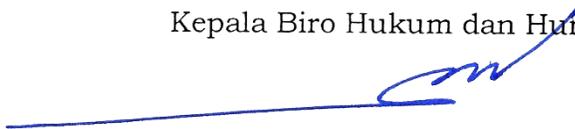
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR

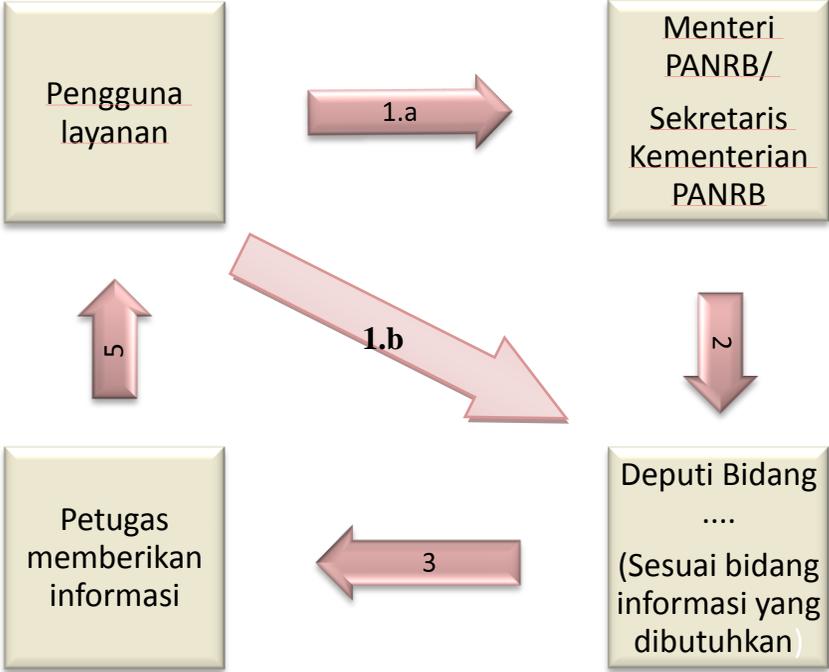
KEMENTERIAN PANRB
Kepala Biro Hukum dan Humas,



Muhammad Imanuddin

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 16 TAHUN 2013
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
 REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Kepala Biro Hukum dan Humas/ Deputi Bidang ... (sesuai kebutuhan informasi), Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 – Jakarta Selatan, atau 2. hadir langsung di Kantor Kementerian PAN dan RB (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu; (Informasi/ data yang diminta dalam kewenangan Kementerian PANRB)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna layanan] -- 1.a --> B[Menteri PANRB/ Sekretaris Kementerian PANRB] B -- 2 --> C[Deputi Bidang ... (Sesuai bidang informasi yang dibutuhkan)] C -- 3 --> D[Petugas memberikan informasi] D -- 4 --> A </pre> 1a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB, atau 1b. Pengguna layanan (Pemohon) menyampaikan

		<p>surat resmi ditujukan langsung kepada Deputi Bidang ... (sesuai bidang informasi yang diperlukan).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang yang bersangkutan. 3. Deputi Bidang yang bersangkutan mendisposisikan/ menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon) 5. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian PAN dan RB dengan menunjukkan identitas pribadi, untuk mendapatkan informasi.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang yang bersangkutan. 2. Datang langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan terkait bidang yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>softcopy/ hardcopy document</i>), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. - Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fax 6. Mesin <i>fotocopy</i>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian PANRB; 2. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat 3. Dilaksanakan secara kontinyu
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:

		<p>Sekretaris Kementerian PAN RB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Email : Kontak Kami pada website www.menpan.go.id</p>
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap asdep
12.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Jakarta, 2013
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Deputi Bidang Program & Reformasi Birokrasi	:	
2.	Deputi Bidang Kelembagaan	:	
3.	Deputi Bidang SDM Aparatur	:	
4.	Deputi Bidang Tatalaksana	:	
5.	Deputi Bidang Pengawasan & Akuntabilitas	:	
6.	Deputi Bidang Pelayanan Publik	:	
7.	Biro Hukum & Humas	:	

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
 NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 16 TAHUN 2013
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 KONSULTASI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Pasal 627 dan Pasal 628 Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - materi konsultasi secara jelas; - waktu kunjungan konsultasi; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. ditujukan ke alamat: Sekretaris Kementerian PANRNB atau Deputi Bidang ...(sesuai bidang yang diperlukan) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 – Jakarta Selatan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	

		<ol style="list-style-type: none"> 1a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB, atau 1b. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan langsung kepada Deputi (sesuai bidang yang diperlukan). 2. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang yang bersangkutan 3. Deputi Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan; 5. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian PAN dan RB dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan konsultasi.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi/ jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang yang bersangkutan. 2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, Meja, Kursi tamu 2. Buku Tamu 3. Komputer dan Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fax
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. 3. SDM yang memiliki nperilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:

	masukan	<p>Sekretaris Kementerian PAN RB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398381 atau 021-7398382</p> <p>Fax : 021-5252720</p> <p>Email : Kontak Kami pada website www.menpan.go.id</p>
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang petugas
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan Pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PAN dan RB selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PAN dan RB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

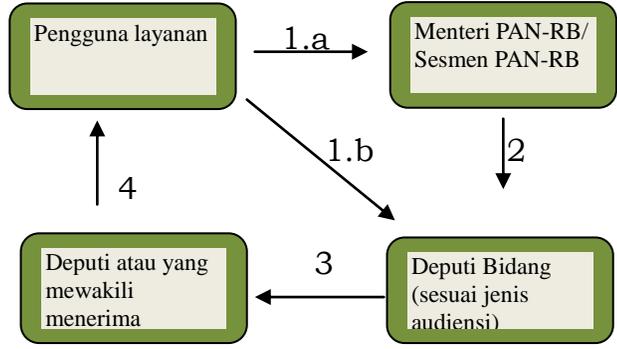
Jakarta, 2013

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Deputi Bidang Program & Reformasi Birokrasi	:	
2.	Deputi Bidang Kelembagaan	:	
3.	Deputi Bidang SDM Aparatur	:	
4.	Deputi Bidang Tatalaksana	:	
5.	Deputi Bidang Pengawasan dan Akuntabilitas	:	
6.	Deputi Bidang Pelayanan Publik	:	
7.	Biro Hukum & Humas	:	

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
 NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 16 TAHUN 2013
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH ATAU LEMBAGA LAIN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 12 Tahun 2010, tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, sebagaimana telah diubah, dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 4 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - tujuan audiensi secara jelas; - waktu pelaksanaan audiensi; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. ditujukan ke alamat: Sekretaris Kementerian PANRNB atau Deputi Bidang ...(sesuai bidang yang diperlukan) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 – Jakarta Selatan 2. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian PAN dan RB (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD User[Pengguna layanan] -- 1.a --> Minister[Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB] Minister -- 2 --> Deputy[Deputi Bidang (sesuai jenis audiensi)] Deputy -- 3 --> Rep[Deputi atau yang mewakili menerima] Rep -- 4 --> User </pre> 1a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi

		<p>ditujukan kepada Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB, atau</p> <ol style="list-style-type: none"> 1b. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan langsung kepada Deputi (sesuai bidang yang diperlukan). 2. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang yang bersangkutan 3. Deputi Bidang yang bersangkutan atau yang mewakili menerima audiensi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;
4.	Jangka waktu penyelesaian	Informasi/ jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang yang bersangkutan.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kementerian PANRB untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pertemuan yang dilengkapi LCD Projector, AC, meja, dan kursi 2. Komputer dan Printer 3. Pesawat Telepon 4. Mesin Fax
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian PAN RB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Email : Kontak Kami pada website www.menpan.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang Pejabat Kementerian PANRB
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh Pejabat yang telah

		mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan Pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PAN dan RB selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PAN dan RB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Jakarta, 2013

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Deputi Bidang Program & Reformasi Birokrasi	:	
2.	Deputi Bidang Kelembagaan	:	
3.	Deputi Bidang SDM Aparatur	:	
4.	Deputi Bidang Tatalaksana	:	
5.	Deputi Bidang Pengawasan dan Akuntabilitas	:	
6.	Deputi Bidang Pelayanan Publik	:	
7.	Biro Hukum & Humas	:	

**STANDAR PELAYANAN
 PENYEDIAAN NARASUMBER**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Pasal 627 dan Pasal 628 Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi perihal Permintaan asistensi/ bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi (<i>Term of Reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan. 2. Tersedianya pejabat/ petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div data-bbox="787 1464 1437 1895" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] -- 5 --> B[Pegawai] B -- 1.a --> C[Deputi] C -- 2 --> D[Asisten Deputi Kepala Bidang] D -- 3 --> B D --> B </pre> </div> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asistensi yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan. 2.a Deputi mendisposisi kepada Pejabat yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber 2.b Informasi disampaikan kepada pemohon. 3. Pejabat/pegawai yang ditugaskan/didisposisi menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	2 hari sejak surat permohonan diterima.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan atau makalah.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesawat Telepon 2. Mesin Fax 3. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>)
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan PAN terkait; 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi kebijakan dengan baik; 3. SDM yang memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi/ bimbingan teknis.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 6. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian PAN RB Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190 7. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Email : Kontak Kami pada website www.menpan.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang;
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada Penyelenggara kegiatan selambat-lambatnya 1 hari sebelum jadwal yang sudah ditentukan; 2. Materi disampaikan oleh Narasumber yang berkompeten di bidangnya.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan Surat Tugas dan disposisi dari atasan langsung.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Laporan kegiatan oleh Penanggungjawab/ Narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung. 2. Angket penilaian Narasumber yang disebarakan kepada seluruh peserta dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung.

Jakarta, 2013
 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Deputi Bidang Program & Reformasi Birokrasi	:	
2.	Deputi Bidang Kelembagaan	:	
3.	Deputi Bidang SDM Aparatur	:	
4.	Deputi Bidang Tatalaksana	:	
5.	Deputi Bidang Pengawasan dan Akuntabilitas	:	
6.	Deputi Bidang Pelayanan Publik	:	
7.	Biro Hukum & Humas	:	

**STANDAR PELAYANAN
ADVOKASI DAN REKOMENDASI
PELAKSANAAN KEBIJAKAN REFORMASI BIROKRASI**

Sesuai lingkup tugas dan karakteristik fungsi Deputi Program dan RB, maka ditetapkan: Standar Pelayanan Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Birokrasi, sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengajukan Permohonan Tertulis; atau2. Mengajukan Permohonan melalui alat komunikasi lainnya
3	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan (Pemohon) menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB, atau Pengguna layanan (Pemohon) menyampaikan surat resmi ditujukan langsung kepada Deputi2. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi3. Deputi menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi.4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan (pemohon);.5. Datang langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maupun dengan permohonan tertulis <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Untuk pelayanan advokasi penilaian mandiri disesuaikan dengan mekanisme PMPRB <i>online</i>
4	Jangka waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi/ jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang yang bersangkutan.2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.3. Untuk hal khusus disesuaikan dengan kebutuhan

5	Biaya/ Tarif	Tidak ada
6	Produk Pelayanan	Data dan informasi (Dokumen)
7	Sarana dan prasarana (fasilitas)	1. Ruang tamu 2. Database seluruh informasi 3. Computer, printer, mesin <i>foto copy</i> 4. LCD Projector
8	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tugas pokok dan fungsi Deputi Bidang Program dan Reformasi Birokrasi; 2. Menguasai Teknologi Informasi; 3. Menguasai bidang perencanaan program dan kebijakan atau peraturan perundang-undangan bidang PAN dan RB.
9	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Aparat pengawas fungsional.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Melalui e-mail, Pesan singkat (SMS), dan telepon; 2. Datang langsung ke kantor Kementerian PAN dan RB; Ditindaklanjuti dengan pembahasan pengaduan menurut bidang yang diadukan.
11	Jumlah Pelaksana	Tim atau sesuai kebutuhan
12	Jaminan Pelayanan	1. Setiap penjelasan informasi yang diberikan sesuai dengan materi kebijakan atau peraturan perundang-undangan di bidang PAN dan RB; 2. Tanggung jawab materi layanan informasi ada pada Deputi; 3. Setiap pemohon akan memperoleh informasi yang telah di publikasikan dan valid; 4. Setiap pemohon akan memperoleh pelayanan sesuai Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. ... Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan bermanfaat dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi sekurang-kurangnya setiap 3 (tiga) bulan yang disusun dalam format evaluasi kinerja pelaksana.

Jakarta 2013
Plt. Deputi Bidang Program dan RB

Rusdianto

STANDAR PELAYANAN
Penetapan Kelembagaan Instansi Pemerintah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah; 6. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen Presiden Republik Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2005; 7. Keputusan Presiden Nomor 42 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; 8. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Kementerian Negara; 9. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011; 10. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PAN dan RB, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PAN dan RB; 11. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 66 Tahun 2011 tentang <i>Standar Operating Procedures (SOP)</i> Penataan Kelembagaan Pemerintah.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Usulan dari Menteri atau Pimpinan Lembaga; 2. Naskah Akademik dan Data Pendukungnya;
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menteri atau Pimpinan Lembaga menyampaikan usulan dalam bentuk berkas usulan dilengkapi dengan naskah akademik dan data pendukungnya ke Menteri PAN dan RB; 2. Menteri PAN dan RB memberikan disposisi kepada Deputi Bidang Kelembagaan; 3. Deputi Bidang Kelembagaan mempelajari usulan lalu

		<p>mendisposisikan kepada Asisten Deputi untuk melakukan telaahan/kajian/analisis lebih dalam;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Asisten Deputi beserta Staf melakukan proses uji kelengkapan naskah akademik dan data pendukungnya; 5. Apabila berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan pada pengusul untuk dilengkapi; 6. Berkas yang lengkap akan ditelaah/dikaji/dianalisis Asisten Deputi beserta staf dan hasil telaahan akan disampaikan kepada Deputi Bidang Kelembagaan; 7. Apabila usul penataan kelembagaan cukup “krusial” memerlukan pertimbangan dan arahan khusus dari Menteri maka kajian disampaikan kepada Menteri PAN dan RB untuk mohon petunjuk; 8. Apabila usul penataan kelembagaan tidak cukup krusial maka usulan penataan kelembagaan tersebut akan dirapatkan oleh Deputi beserta staf dengan Instansi terkait, antara lain: Instansi Pengusul, LAN, BKN, dan Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan; 9. Hasil rapat dengan Instansi terkait akan dilanjutkan dengan pembahasan teknis oleh Asisten Deputi beserta staf dengan Instansi pengusul; 10. Deputi Bidang Kelembagaan meneliti dan mereview hasil pembahasan menandatangani Nota Dinas persetujuan dan memaraf konsep jawaban; 11. Apabila Instansi pengusul tidak menindaklanjuti hasil rapat dalam waktu 3 bulan maka usulan penataan kelembagaan dianggap dibatalkan. Pengusulan berikutnya dimulai dari tahap awal; 12. Penyampaian surat pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penataan kelembagaan oleh Menteri PAN dan RB kepada Instansi pengusul. <p>Bagan Alur Pelayanan terlampir.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan Pertimbangan dan Persetujuan Usulan Penataan Kelembagaan Kementerian dan LPNK adalah 45 hari kerja.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Menteri PAN-RB mengenai pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penataan kelembagaan; 2. Draft Rancangan Peraturan Menteri/Pimpinan Lembaga
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer 3. Printer 4. Jaringan Internet 5. Database kelembagaan 6. Mesin faksimili 7. Mesin fotocopy
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum dan administrasi negara; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah;

		<ol style="list-style-type: none">3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen;4. Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan;5. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan6. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan oleh atasan langsung;2. Rapat pleno Deputi Bidang Kelembagaan; dan3. Sistem pelaporan bulanan masing-masing Asisten Deputi.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Melalui konsultasi langsung;2. Melalui telepon;3. Melalui komunikasi secara elektronik (email) sesuai bidang tugasnya; dan4. Melalui sistem <i>e-complaint</i> dalam website menpan.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang, terdiri dari:
12.	Jaminan pelayanan	Slogan Pelayanan : <i>"Pertimbangan dan Persetujuan Usulan Penataan Kelembagaan Yang Rasional dan Proporsional"</i>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Pertimbangan dan Persetujuan Usulan Penataan Kelembagaan yang transparan, bebas dari keterlibatan pihak ketiga;2. Pertimbangan dan Persetujuan Usulan Penataan Kelembagaan yang berkualitas karena melibatkan pihak terkait seperti LAN, BKN, dan Direktorat Anggaran Kementerian Keuangan;
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri PAN dan RB baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu;2. Secara berkala dilaporkan juga melalui jaringan <i>e-performance</i> Kementerian PAN dan RB;3. Progres report penyelesaian usulan penataan kelembagaan dapat dilihat pada website menpan.

Jakarta 2013
Deputi Bidang Kelembagaan

Rini Widyantini

**STANDAR PELAYANAN
 PENGADAAN FORMASI PEGAWAI NEGERI SIPIL**

Sesuai lingkup tugas dan karakteristik fungsi Deputi Bidang SDM Aparatur, maka ditetapkan, Standar Pelayanan Pengadaan Formasi Pegawai Negeri Sipil, sebagai berikut.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. PP 97 Tahun 2000 jo. PP 54 Tahun 2003 tentang Formasi PNS. 2. Perka BKN Nomor 30 Tahun 2007. 3. Kep. Menteri PAN Nomor 75 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Kebutuhan Pegawai berdasarkan beban Kerja.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah mengusulkan formasi dengan tembusan ke BKN. 2. Pengusulan formasi sesuai dengan analisis jabatan, analisis kebutuhan dan analisis beban kerja.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <p>1. Instansi Pusat dan Daerah mengusulkan formasi kepada Men.PAN RB dengan tembusan BKN.</p> <p>2. BKN memberikan pertimbangan untuk jumlah formasi nasional dengan dilengkapi jumlah PNS yang ada dan jumlah PNS yang pensiun.</p> <p>3. Kementerian PAN RB melakukan analisis usulan berdasarkan pertimbangan BKN.</p> <p>4. Menteri PAN RB meminta pendapat Menteri Keuangan tentang ketersediaan anggaran belanja pegawai dalam APBN/APBD.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Menteri Keuangan menyampaikan pendapat kepada Menteri PAN RB dengan tembusan BKN. 6. Menteri PAN RB menetapkan formasi PNS secara nasional. 7. BKN, Kementerian L.N. memberikan pertimbangan teknis alokasi formasi per instansi. 8. Menteri PAN RB memerikan persetujuan prinsip alokasi formasi instansi pusat dan instansi daerah. 9. Instansi Pusat dan Daerah menyampaikan rincian alokasi formasi perinstansi (nama jabatan, kualifikasi pendidikan, golongan/ruang, jumlah formasi dan unit perkelompok). 10. Menteri PAN RB menetapkan formasi PNS Pusat dan persetujuan formasi PNS Daerah.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	4 bulan, sejak Instansi Pusat dan Daerah mengusulkan formasi kepada Men.PAN RB dengan tembusan BKN sampai Menteri PAN RB menetapkan formasi PNS Pusat dan persetujuan formasi PNS Daerah. Dengan catatan seluruh persyaratan telah lengkap.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya / tarif;
6.	Produk Pelayanan	1. Surat Keputusan Menteri PAN RB tentang Penetapan formasi PNS Pusat ; 2. Surat Keputusan Menteri PAN RB tentang persetujuan formasi PNS Daerah.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. <i>Hardcopy document</i> ; 2. <i>Softcopy document</i> ; 3. Database informasi kebutuhan pegawai; 4. Multi media;
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal S1. 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kepegawaian, perencanaan pegawai, analisis jabatan dan beban kerja. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja sama dalam Tim.
9.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan secara kontinyu.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Melalui konsultasi langsung. 2. Melalui e-mail: evalapsdmaparatur@menpan.go.id 3. Melalui telpon.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang;
12.	Jaminan Pelayanan	Penetapan/persetujuan foromasi yang disesuaikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dengan analisis kebutuhan, analisis jabatan dan analisis beban kerja
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas berkop.2. Surat keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya.3. Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi lapooran per kegiatan.2. Evaluasi laporan berkala 1 tahun sekali.

Jakarta 2013
Deputi Bidang SDM Aparatur

Setiawan Wangsaatmaja

**JENIS PELAYANAN
 LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Sesuai dengan Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan, bahwa Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Untuk itu seluruh unit kerja Eselon I pada Kemen.PAN RB wajib memberikan layanan pengaduan secara terbuka terkait masalah-masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk menjangkau kepastian penyelenggaraan pelayanan tersebut, maka ditetapkan :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3) dan Pasal 40 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Pasal 627 dan Pasal 628 Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. Permen PAN-RB Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. nama dan alamat lengkap; b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. ditujukan kepada: Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN dan RB Jl. Jenderal Sudirman, Kav.69 Jakarta Selatan. 2. Datang langsung di Kantor Kementerian PAN dan RB (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1a. Pengguna layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB atau</p> <p>1b. Ditujukan langsung kepada Deputy Bidang Pelayanan Publik</p> <p>3. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputy Bidang Pelayanan Publik</p> <p>4. Deputy Bidang Pelayanan Publik menugaskan pejabat/pegawai khusus untuk menangani pengaduan.</p> <p>4a. Pejabat/pegawai khusus penangan pengaduan menindaklanjuti pengadua yang diterima;</p> <p>4b. Pemohon datang langsung dan menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan di lingkup Deputy Bidang Pelayanan Publik.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis ditindaklanjuti maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik.</p> <p>2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.</p>
5.	Biaya/tarif	Tanpa dikenakan biaya / tarif
6.	Produk pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>2. Buku Tamu</p> <p>3. Komputer dan Printer</p> <p>4. Pesawat Telepon</p> <p>5. Mesin Fax</p> <p>6. Toilet</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik;</p> <p>2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.</p>
9.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat</p>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Deputy Bidang Pelayanan Publik: Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398382 ext-2053 dan 021-7398355</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Fax : 021-7398402 Email : tu_deyanlik@menpan.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti maksimal 1 hari sejak penyampaian pengaduan. 2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 30 hari, akan dikoordinasikan dengan Ombudsman RI.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya, jika Pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (Disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Jakarta, 2013
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Deputi Bidang Program & Reformasi Birokrasi	:	
2.	Deputi Bidang Kelembagaan	:	
3.	Deputi Bidang SDM Aparatur	:	
4.	Deputi Bidang Tatalaksana	:	
5.	Deputi Bidang Pengawasan dan Akuntabilitas	:	
6.	Deputi Bidang Pelayanan Publik	:	
7.	Biro Hukum & Humas	:	

**STANDAR PELAYANAN
 INFORMASI PUBLIK**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 12 Tahun 2010, tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat/ Perorangan ; LSM /Organisasi kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; Instansi Pemerintah: 1. menyampaikan surat permohonan tertulis; 2. Email permohonan;dan 3. Pemohon dapat secara langsung atau secara lisan, atau hadir di Kantor Kementerian PAN dan RB.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon dapat mengunjungi <i>website</i> www.menpan.go.id atau Biro Hukum dan Humas Kementerian PAN dan RB setempat untuk mengajukan permintaan informasi. 2. Pemohon diwajibkan mengisi formulir permintaan informasi di meja informasi secara lengkap, terdiri atas: a. data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, foto kopi/hasil scan identitas diri. b. data mengenai informasi yang diminta: hal (subyek), sumbernya, format informasi (lisan, soft copy atau print out), serta alasannya. Selain Formulir Permintaan Informasi, pemohon juga diwajibkan membuat Surat Pernyataan pemanfaatan informasi sesuai tujuan permintaan informasi. 3. Formulir Permintaan Informasi diserahkan kepada Petugas Layanan Informasi yang akan mencatat informasi tersebut ke Register Permintaan Informasi lalu memberikan nomor pendaftaran. 4. Petugas Layanan Informasi mengakses <i>data base</i> dan <i>website</i> untuk mencari informasi

	<p>yang diminta. Jika tersedia di <i>data base</i> dan <i>website</i>, Petugas Layanan Informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada Pemohon Informasi dan mencatat tindakan yang telah dilakukan dalam Register Permintaan Informasi selanjutnya mengarsipkan Formulir Permintaan Informasi.</p> <ol style="list-style-type: none">5. Jika tidak dapat mengakses, paling lambat 2 (dua) hari kerja berikutnya, formulir permintaan informasi disampaikan kepada Staf Bidang Layanan Informasi yang akan menyampaikan kumpulan surat permintaan informasi kepada unit kerja yang berkompeten untuk meminta data yang dibutuhkan.6. Untuk Tim Bidang Layanan Informasi Unit terkait:<ol style="list-style-type: none">a. Tim unit kerja terkait menganalisa daftar permintaan informasi, apakah termasuk dikecualikan atau tidak. Hasil analisa disampaikan kembali kepada Staf paling lambat 2 (dua) hari kerja berikutnya.b. Jika hasil analisa menyatakan permintaan informasi termasuk informasi yang dikecualikan, Staf Bidang Layanan Informasi segera membuat surat jawaban resmi kepada Pemohon Informasi dan mengirimkannya paling lambat 2 (dua) hari kerja berikutnya.c. Jika hasil analisa menyatakan permintaan informasi termasuk informasi yang tidak dikecualikan, Staf Bidang Layanan Informasi menyampaikan permintaan informasi kepada pemilik informasi (Bidang Pelayanan Informasi untuk Unit Kerja terkait,) paling lambat hari kerja berikutnya.7. Pemilik informasi menyediakan informasi yang dibutuhkan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja berikutnya dengan menginformasikan kepada Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan informasi.8. Berdasarkan hasil analisa dan informasi dari pemilik informasi, Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi segera membuat dan mengirimkan surat jawaban resmi kepada pemohon informasi terkait informasi yang dibutuhkan, selambat-lambatnya dua hari kerja berikutnya. Jika informasi telah tersedia, pemilik informasi menyerahkan kepada Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk diserahkan kepada Pemohon Informasi melalui Petugas Layanan Informasi. Petugas Layanan Informasi mencatat dalam Register Informasi Siap Ambil untuk disampaikan kepada pemohon.9. Pemohon dapat mengambil informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan dengan menunjukkan/ mencantumkan nomor surat jawaban dan
--	--

		<p>tanda pengenal.</p> <p>10. Dokumen yang tidak diambil sampai tenggang waktu berakhir diserahkan kepada Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk diarsipkan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Permohonan Tertulis: 10 (sepuluh) hari sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.</p> <p>2. Permohonan Lisan: Informasi dapat diberikan saat itu juga, kecuali dalam hal diperlukan dokumen, akan disesuaikan dengan dokumen informasi yang dibutuhkan.</p>
5	Biaya/Tarif	<p>1. Tidak dikenakan biaya / tarif.</p> <p>2. Dalam hal diperlukan biaya penggandaan dokumen, diluar tanggung jawab Kementerian PAN dan RB.</p>
6.	Produk Pelayanan	Informasi terkait dengan lingkup tugas dan fungsi Kementerian PAN dan RB
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya;</p> <p>2. Hardcopy dokumen;</p> <p>3. Database informasi ;</p> <p>4. Komputer/Laptop:</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten mengelola dan menyediakan data/informasi publik.
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Atasan langsung;</p> <p>2. Laporan kegiatan kepada atasan;</p> <p>3. Inspektorat.</p>
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<p>Layanan Informasi Publik</p> <p>1. Datang/hadir;</p> <p>2. Email;</p> <p>3. Surat tertulis;</p> <p>4. Telepon/ SMS.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang /petugas yang kompeten di bidangnya
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi laporan per kegiatan</p> <p>2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun</p>

Jakarta, 2013
Kepala Biro Hukum dan Humas,

Muhammad Imanuddin

**STANDAR PELAYANAN
 PERPUSTAKAAN**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 12 Tahun 2010, tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Datang langsung ke Perpustakaan Kantor Kementerian PAN dan RB; 2. Untuk peminjaman buku 3 hari peminjaman 1 hari setelah pengembalian, buku dapat di perpanjang (2 hr) sesuai kebutuhan.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur dilaksanakan sesuai SOP Perpustakaan Kementerian PAN dan RB.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan perpustakaan dilakukan: Pk. 08.00 s.d. pk.15.00 selama hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya, jika hilang diwajibkan mengganti dengan buku yang sama
6.	Produk Pelayanan	1. Jasa peminjaman buku 2. Hardcopy dokumen; 3. Database informasi; 4. Buku, CD, Buku Referensi, Majalah, Buletin, Tabloid, Jurnal, Koran, Kliping, Buku Himpunan, Ensiklopedia dll
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang baca dan fasilitasnya; 2. Buku, Buku Referensi, Majalah, Buletin, Tabloid, Jurnal, Koran, Buku Himpunan, Ensiklopedia, kliping 3. Komputer 4. Meja/kursi baca; 5. Lemari/Rak Buku;
8.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat dan staf yang memiliki Kompetensi mengetahui data/ informasi buku yang tersedia di perpustakaan
9.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung 2. Laporan kegiatan kepada atasan.
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	1. Datang/hadir; 2. Email;

		3. Surat tertulis.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang;
12.	Jaminan Pelayanan	Petugas di perpustakaan yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Buku 2 yang disampaikan/diberikan sesuai dengan kebutuhan;
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan per kegiatan 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Jakarta, 2013
Kepala Biro Hukum dan Humas,

Mohammad Imanuddin



**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA REFORMASI BIROKRASI, NOMOR: TAHUN 2013 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Jakarta, 2013
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Deputi Bidang Program & Reformasi Birokrasi	:	
2.	Deputi Bidang Kelembagaan	:	
3.	Deputi Bidang SDM Aparatur	:	
4.	Deputi Bidang Tatalaksana	:	
5.	Deputi Bidang Pengawasan & Akuntabilitas	:	
6.	Deputi Bidang Pelayanan Publik	:	
7.	Biro Hukum & Humas	:	