



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1574, 2021

KEMENPAN-RB. Standardisasi Proses Bisnis
Sektor Pelayanan Strategis Terintegrasi.

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 93 TAHUN 2021
TENTANG
STANDARDISASI PROSES BISNIS
SEKTOR PELAYANAN STRATEGIS TERINTEGRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman berbasis elektronik diperlukan standardisasi proses bisnis yang terintegrasi berbasis elektronik;
 - b. bahwa proses bisnis sektor pelayanan publik strategis terintegrasi berbasis elektronik diperlukan guna memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik;
 - c. bahwa untuk memberikan kepastian hukum terhadap proses bisnis pelayanan publik strategis terintegrasi diperlukan pengaturan standardisasi proses bisnis terintegrasi;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Standardisasi Proses Bisnis Sektor Pelayanan Strategis Terintegrasi;

- Mengingat:
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 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. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 126);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1249);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG STANDARDISASI PROSES BISNIS SEKTOR PELAYANAN STRATEGIS TERINTEGRASI.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara

negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik

3. Pengguna Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut dengan Pengguna Pelayanan adalah warga negara dan penduduk yang melakukan permohonan pelayanan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara.
4. Sektor Pelayanan Publik Strategis yang selanjutnya disebut Sektor Pelayanan Strategis adalah pelayanan publik esensial dan kritikal.
5. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
6. Integrasi Data adalah proses menggabungkan atau mengkombinasikan dua kelompok data atau lebih, yang berasal dari sumber yang berbeda ke dalam suatu penyimpanan.
7. Validasi Data adalah tahapan proses bisnis untuk memastikan data telah menjalani pembersihan data untuk memastikan data tersebut akurat dan berguna.
8. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Pasal 2

- (1) Standardisasi proses bisnis Sektor Pelayanan Strategis merupakan tolok ukur yang wajib dilaksanakan oleh setiap unit Penyelenggara dalam rangka kemudahan Pelayanan Publik.
- (2) Setiap unit Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Pasal 3

Prinsip proses bisnis Sektor Pelayanan Strategis terdiri atas:

- a. kemudahan;
- b. kecepatan;
- c. keterjangkauan;
- d. keamanan; dan
- e. kenyamanan.

Pasal 4

(1) Proses bisnis Sektor Pelayanan Strategis bertujuan agar antarinstansi pemerintah:

- a. mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
- b. mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan;
- c. mampu memberikan kejelasan pelayanan di instansi pemerintah dengan prinsip dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik; dan
- d. mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat.

(2) Sasaran untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a. terwujudnya pelayanan di sektor pembangunan yang strategis secara sederhana, cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau, profesional, dan berintegritas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi; dan
- b. terjaminnya hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

(1) Setiap Penyelenggara di Sektor Pelayanan Strategis, wajib menyusun proses bisnis Pelayanan Publik.

- (2) Proses bisnis sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. proses bisnis pelayanan manual;
 - b. proses bisnis pelayanan semi digital; atau
 - c. proses bisnis pelayanan digital.
- (3) Proses bisnis pelayanan manual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, merupakan pelayanan yang menggunakan proses bisnis berbasis kertas dan tidak terkoneksi ke internet.
- (4) Proses bisnis pelayanan semi digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang menggunakan proses bisnis berbasis kertas dan digital.
- (5) Proses bisnis pelayanan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang menggunakan proses bisnis berbasis elektronik atau digital sepenuhnya, dengan menggunakan portal layanan berbasis web yang terpusat dan dapat melakukan pengurusan layanan lintas instansi dan daerah.

Pasal 6

Pelayanan semi digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) dibagi dalam tahapan dan kriteria minimal sebagai berikut:

- a. pelayanan semi digital 2.0 (versi dua titik nol) memiliki kriteria sistem pendaftaran daring, dan sistem evaluasi mandiri secara daring;
- b. pelayanan semi digital 2.1 (versi dua titik satu) memiliki kriteria sistem pendaftaran secara daring, sistem survei kepuasan masyarakat secara daring, adanya perjanjian kerja sama pemanfaatan data untuk integrasi data antarlayanan, dan layanan satelit di luar pusat layanan; dan
- c. pelayanan semi digital 2.2 (versi dua titik dua) memiliki kriteria sistem pendaftaran secara daring dan sistem survei kepuasan masyarakat secara daring, adanya perjanjian kerjasama pemanfaatan data untuk Integrasi

Data antarlayanan, layanan satelit di luar pusat layanan, otorisasi dengan tanda tangan elektronik, dan layanan daerah digital (*e-services*).

Pasal 7

- (1) Proses bisnis pelayanan manual dan semi digital dilaksanakan pada layanan instansi tertentu dan/atau daerah tertentu.
- (2) Instansi tertentu dan/atau daerah tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki ruang lingkup yang dibatasi pada layanan instansi dan/atau daerah yang menjadi kewenangannya.
- (3) Proses bisnis pelayanan digital dilaksanakan pada layanan lintas instansi dan/atau antardaerah dengan proses bisnis yang saling terhubung melalui portal terpusat berbasis web.

Pasal 8

- (1) Jangka waktu untuk menyelesaikan proses bisnis pelayanan publik, wajib ditetapkan sebagai standar pelayanan oleh pimpinan instansi masing-masing.
- (2) Dalam hal jangka waktu penyelesaian proses bisnis Pelayanan Publik belum ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka jangka waktu penyelesaian tiap layanan paling lama 5 (lima) hari kerja.

Pasal 9

- (1) Setiap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), wajib melaksanakan transformasi proses bisnis layanan digital.
- (2) Transformasi proses bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara Validasi Data dan Integrasi Data.
- (3) Proses bisnis hasil transformasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dievaluasi secara berkala oleh Menteri.

Pasal 10

Uraian komponen proses bisnis sektor pelayanan strategis terintegrasi tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 11

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 31 Desember 2021

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2021

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

ttd

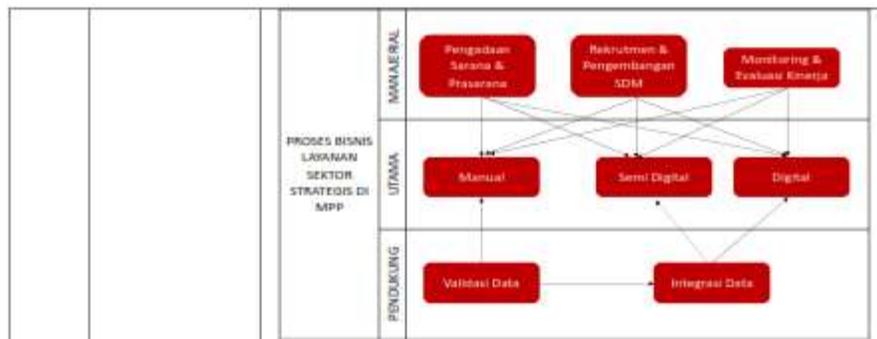
BENNY RIYANTO

LAMPIRAN
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
 BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 93 TAHUN 2021
 TENTANG STANDARDISASI PROSES BISNIS
 SEKTOR PELAYANAN STRATEGIS

URAIAN KOMPONEN PROSES BISNIS SEKTOR PELAYANAN STRATEGIS
 TERINTEGRASI

No.	KOMPONEN	URAIAN																																								
SEKTOR PELAYANAN STRATEGIS																																										
1.	Kategorisasi Proses Bisnis Sektor Pelayanan Strategis Terintegrasi	<p>1. Proses bisnis pelayanan Manual adalah pelayanan generasi pertama (Pelayanan Manual 1.0) yang masih menggunakan proses bisnis berbasis kertas dan tidak terkoneksi ke internet.</p> <p>2. Proses bisnis pelayanan Semi Digital, adalah pelayanan generasi kedua (Pelayanan Semi Digital Versi 2.0) yang menggunakan proses bisnis berbasis kertas dan digital. Proses bisnis ini meliputi layanan yang dibagi dalam tiap tahap dengan persyaratannya, sebagaimana digambarkan pada tabel di bawah ini.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="background-color: black; color: white;">KATEGORI</th> </tr> <tr> <th style="background-color: black; color: white;"></th> <th style="background-color: black; color: white;">KRITERIA</th> <th style="background-color: black; color: white;">2.0</th> <th style="background-color: black; color: white;">2.1</th> <th style="background-color: black; color: white;">2.2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>SKM Online</td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Portal Pendaftaran</td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Integrasi Data (PKS Pemanfaatan Data)</td> <td style="text-align: center;">✗</td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Layanan Satelit (Desentralisasi)</td> <td style="text-align: center;">✗</td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Integritas (TTE)</td> <td style="text-align: center;">✗</td> <td style="text-align: center;">✗</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Layanan e-Services</td> <td style="text-align: center;">✗</td> <td style="text-align: center;">✗</td> <td style="text-align: center;">✓</td> </tr> </tbody> </table> <p>Keterangan:</p>	KATEGORI						KRITERIA	2.0	2.1	2.2	1	SKM Online	✓	✓	✓	2	Portal Pendaftaran	✓	✓	✓	3	Integrasi Data (PKS Pemanfaatan Data)	✗	✓	✓	4	Layanan Satelit (Desentralisasi)	✗	✓	✓	5	Integritas (TTE)	✗	✗	✓	6	Layanan e-Services	✗	✗	✓
KATEGORI																																										
	KRITERIA	2.0	2.1	2.2																																						
1	SKM Online	✓	✓	✓																																						
2	Portal Pendaftaran	✓	✓	✓																																						
3	Integrasi Data (PKS Pemanfaatan Data)	✗	✓	✓																																						
4	Layanan Satelit (Desentralisasi)	✗	✓	✓																																						
5	Integritas (TTE)	✗	✗	✓																																						
6	Layanan e-Services	✗	✗	✓																																						

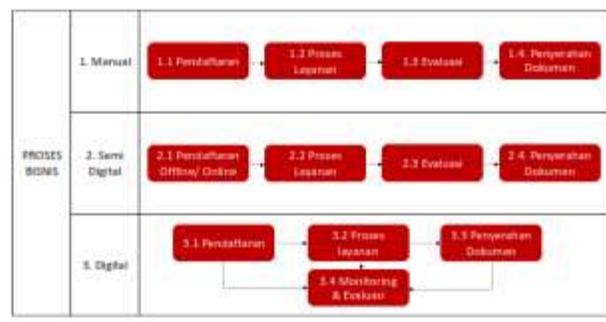
		<p>a. Layanan Versi 2.0. memiliki kriteria: sistem pendaftaran daring dan sistem penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara daring.</p> <p>b. Layanan Versi 2.1. memiliki kriteria: sistem pendaftaran daring dan sistem penilaian Survei Kepuasan Masyarakat online, adanya perjanjian kerja sama pemanfaatan data untuk integrasi data antarlayanan, dan layanan satelit di luar MPP.</p> <p>c. Layanan Versi 2.2. memiliki kriteria: sistem pendaftaran secara daring dan sistem penilaian Survei Kepuasan Masyarakat secara daring; adanya perjanjian kerja sama pemanfaatan data untuk integrasi data antarlayanan; tersedianya layanan satelit di luar MPP; serta otorisasi dengan tanda tangan elektronik (TTE); dan tersedianya layanan daerah digital (<i>e-services</i>).</p> <p>3. Proses bisnis pelayanan Digital sepenuhnya, adalah layanan generasi ketiga (Pelayanan Digital 3.0) yang menggunakan proses bisnis berbasis elektronik atau digital sepenuhnya, dengan menggunakan portal layanan berbasis web yang terpusat dan dapat melakukan pengurusan layanan lintas instansi dan daerah.</p>
2.	Peta Proses Bisnis	2) Peta proses bisnis Level 0 digambarkan sebagai berikut:



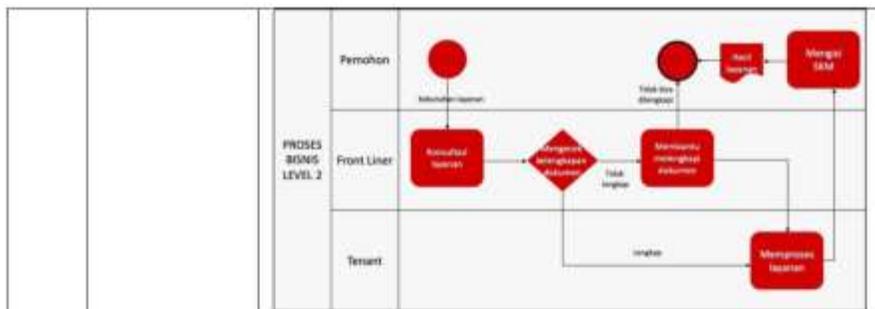
Peta Proses Bisnis Level 0

Pada proses bisnis Level 0 ini, ada tiga proses utama: Proses Manual, Proses Semi Digital, dan Proses Digital. Untuk menyelenggarakan ketiga proses ini khusus di dalam Mal Pelayanan Publik (MPP), memerlukan proses manajerial yang terkait langsung seperti proses pengadaan sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik (MPP), rekrutmen dan pengembangan sumber daya manusia Mal Pelayanan Publik (MPP), dan proses pemantauan dan evaluasi untuk kinerja Mal Pelayanan Publik (MPP) dan penyelenggara pelayanan publik. Pada proses lainnya yang tidak terkait secara langsung, diperlukan proses validasi data yang kemudian dilakukan proses integrasi data untuk memudahkan proses antarlayanan di daerah.

3) Peta proses bisnis Level 1 digambarkan sebagai berikut:



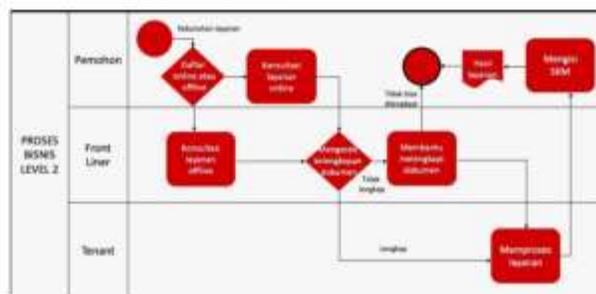
		<p style="text-align: center;"><i>Peta Proses Bisnis Level 1</i></p> <p>Pada peta proses bisnis Level 1 ini dibagi sesuai proses bisnis utamanya, menjadi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. proses bisnis manual: Proses pendaftaran menggunakan formulir dan dokumen persyaratan bersifat kertas (<i>paper based</i>), dilanjutkan dengan proses layanan di unit layanan terkait, dilakukan evaluasi menggunakan form kertas, sebelum kemudian diberikan dokumen yang dibutuhkan.b. proses bisnis semi digital: Proses pendaftaran dapat dilakukan dengan menggunakan form pendaftaran bersifat kertas (<i>paper based</i>) atau dengan menggunakan portal pendaftaran berbasis web, dilanjutkan dengan proses layanan di unit layanan terkait, dilakukan evaluasi menggunakan survei daring, sebelum kemudian diberikan dokumen yang dibutuhkan.c. proses bisnis digital: Proses pendaftaran menggunakan portal berbasis web, kemudian diproses secara daring, kemudian dihasilkan dokumen dengan otorisasi digital, di setiap tahapan proses dilakukan proses pemantauan secara digital, dan diakhiri dengan survei daring untuk evaluasi kinerja. <p>4) Peta proses bisnis Level 2 digambarkan sesuai proses bisnis utamanya:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Peta proses bisnis manual, digambarkan sebagai berikut:
--	--	--



Peta Proses Bisnis Manual Level 2

Pada peta proses bisnis ini ada tiga pihak yang terlibat, yaitu pengguna layanan, *frontliner* layanan serta penyelenggara pelayanan publik terkait. Pengguna layanan akan datang ke lokasi pelayanan publik dan dibantu proses pendaftarannya oleh petugas *frontliner*. Setelah itu diproses layanannya oleh penyelenggara pelayanan publik yang dituju. Pada akhir proses layanan, sebelum dokumen diserahkan, pengguna layanan diminta untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara manual.

- b. Peta proses bisnis Semi Digital, digambarkan sebagai berikut:



Peta Proses Bisnis Semi Digital Level 2

Pada peta proses bisnis ini ada tiga pihak yang terlibat, yaitu pengguna layanan, *frontliner* layanan, dan penyelenggara

		layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1) Instansi pemerintah, yang menerima data dan kelengkapan pengguna layanan, wajib memberikan keluaran (<i>output</i>) pelayanan dalam waktu yang telah disampaikan dalam maklumat pelayanan.</p> <p>2) Waktu pelayanan dalam ruang lingkup Sektor Pelayanan Strategis harus dapat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja atau paling lama 5 (lima) hari kerja.</p> <p>3) Dalam hal jangka waktu pelayanan melewati batas waktu yang sudah ditetapkan, maka penyedia layanan dianggap secara hukum menyetujui permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>4) Dalam hal kelengkapan dan data pengguna layanan masih bermasalah karena hal terjadinya bencana atau keadaan kahar lainnya, penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan prosedur penyelesaian secara jelas kepada pengguna layanan paling lama 3 (tiga) hari kerja.</p>
4.	Biaya/Tarif	Biaya atau tarif disesuaikan dengan Standar Biaya Pelayanan di instansi pemerintah, atau peraturan perundang-undangan yang mengatur perihal pajak dan pemasukan negara bukan pajak.
5.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/	<p>Menangani pengaduan bertahap:</p> <p>Tahap 1: penanganan diprioritaskan tidak bertatap muka/suara langsung dengan warga</p> <p>Tahap 2: jika di Tahap 1 permasalahan belum bisa</p>

	Apresiasi	diselesaikan, tahap berikutnya adalah melalui mekanisme lain: pos elektronik, telepon (<i>call center</i>), atau aplikasi pesan langsung (<i>direct messaging</i>) yang terhubung dengan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).
6	Pemantauan	Kegiatan pemantauan dilakukan sepanjang kegiatan berlangsung. Pada proses bisnis Manual, kegiatan pemantauan dilakukan secara manual sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sumber daya manusia aparatur yang bertugas. Untuk proses bisnis Semi Digital dan Digital, proses pemantauan dapat dilakukan di waktu yang sama (<i>real time</i>) dengan menggunakan portal layanan yang tersedia.
7	Evaluasi	Kegiatan evaluasi dilakukan di akhir proses layanan dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada peta proses bisnis manual, maka evaluasi dilakukan dengan cara mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) cetak. Untuk Semi Digital dan Digital, menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) daring.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO