



**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : PER/ 20 /M.PAN/04/2006

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a perlu ditetapkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437);
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang

Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK.**
- PERTAMA** : Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- KEDUA** : Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini digunakan sebagai acuan bagi instansi pemerintah pusat dan daerah dalam penyusunan standar pelayanan publik.
- KETIGA** : Lampiran Peraturan ini bersifat dinamis dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan serta perkembangan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Pelaksanaan lebih lanjut dari Peraturan ini ditetapkan oleh masing-masing pembina teknis penyelenggara pelayanan publik .
- KELIMA** : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 20 April 2006

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,

Taufiq Effendi

