

LAMPIRAN V
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
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 |

| | | |
|----|--|---|
| 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

