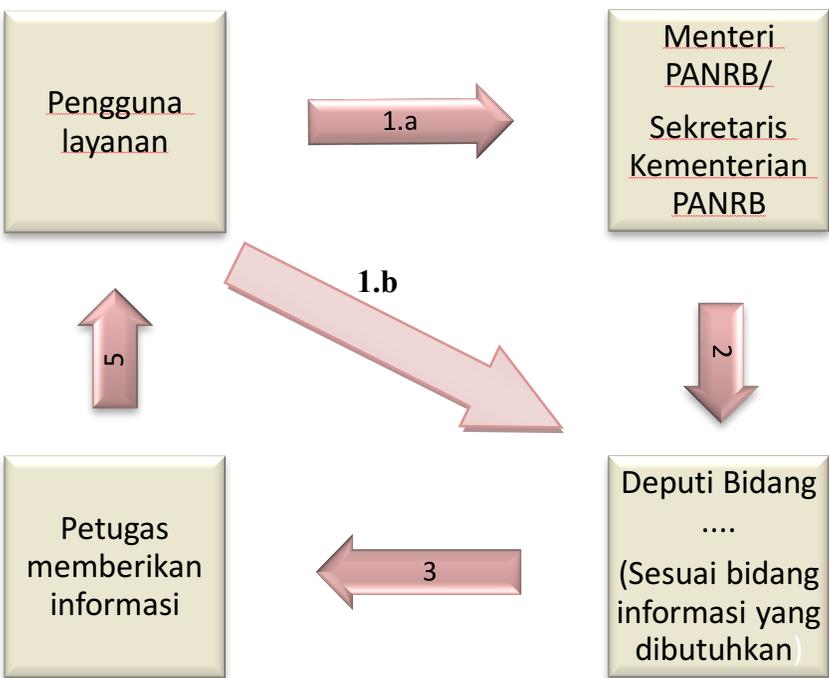


LAMPIRAN I  
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
 DAN REFORMASI BIROKRASI  
 NOMOR 16 TAHUN 2013  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
 KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
 REFORMASI BIROKRASI

**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 --&gt; B[Menteri PANRB/ Sekretaris Kementerian PANRB]             B -- 2 --&gt; C[Deputi Bidang ... (Sesuai bidang informasi yang dibutuhkan)]             C -- 3 --&gt; D[Petugas memberikan informasi]             D -- 4 --&gt; A           </pre> <p>1a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB, atau            1b. Pengguna layanan (Pemohon) menyampaikan surat resmi ditujukan langsung kepada Deputi Bidang ... (sesuai bidang informasi yang diperlukan).</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang yang bersangkutan.</li> <li>3. Deputi Bidang yang bersangkutan mendisposisikan/ menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik.</li> <li>4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon)</li> <li>5. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian PAN dan RB dengan menunjukkan identitas pribadi, untuk mendapatkan informasi.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang yang bersangkutan.</li> <li>2. Datang langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.</li> </ol>
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"> <li>- Produk-produk peraturan atau kebijakan lain.</li> <li>- Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.</li> </ul>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Mesin Fax</li> <li>6. Mesin <i>fotocopy</i></li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian PANRB;</li> <li>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.</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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. 12190</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Email : Kontak Kami pada website <a href="http://www.menpan.go.id">www.menpan.go.id</a></li> </ol>

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	:	