

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

**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 menujung 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 Pengguna layanan (Pengadu) alamat surat Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB menyampaikan per... ara 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>1. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputy Bidang Pelayanan Publik</p> <p>2. 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 : <a href="mailto:tu_deyanlik@menpan.go.id">tu_deyanlik@menpan.go.id</a>
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> <a href="http://www.menpan.go.id">www.menpan.go.id</a> 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"><li>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.</li><li>6. Untuk Tim Bidang Layanan Informasi Unit terkait:<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>b. Jika hasil analisa menyatakan permintaan informasi termasuk informasi yang <b>dikecualikan</b>, Staf Bidang Layanan Informasi segera membuat surat jawaban resmi kepada Pemohon Informasi dan mengirimkannya paling lambat 2 (dua) hari kerja berikutnya.</li><li>c. Jika hasil analisa menyatakan permintaan informasi termasuk informasi yang <b>tidak dikecualikan</b>, Staf Bidang Layanan Informasi menyampaikan permintaan informasi kepada pemilik informasi (Bidang Pelayanan Informasi untuk Unit Kerja terkait,) paling lambat hari kerja berikutnya.</li></ol></li><li>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.</li><li>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.</li><li>9. Pemohon dapat mengambil informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan dengan menunjukkan/mencantumkan nomor surat jawaban dan</li></ol>
--	--	---

		tanda pengenal. 10. Dokumen yang tidak diambil sampai tenggang waktu berakhir diserahkan kepada Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk diarsipkan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	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. 2. Permohonan Lisan: Informasi dapat diberikan saat itu juga, kecuali dalam hal diperlukan dokumen, akan disesuaikan dengan dokumen informasi yang dibutuhkan.
5	Biaya/Tarif	1. Tidak dikenakan biaya / tarif. 2. Dalam hal diperlukan biaya penggandaan dokumen, diluar tanggung jawab Kementerian PAN dan RB.
6.	Produk Pelayanan	Informasi terkait dengan lingkup tugas dan fungsi Kementerian PAN dan RB
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya; 2. Hardcopy dokumen; 3. Database informasi ; 4. Komputer/Laptop:
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten mengelola dan menyediakan data/informasi publik.
9.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Laporan kegiatan kepada atasan; 3. Inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	Layanan Informasi Publik 1. Datang/hadir; 2. Email; 3. Surat tertulis; 4. Telepon/ SMS.
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	1. Evaluasi laporan per kegiatan 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

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	:	