

LAMPIRAN IV
 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
 PENYEDIAAN NARASUMBER**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4) Undang-Undang Nomor 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.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi perihal Permintaan asistensi/ bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi (<i>Term of Reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan. 2. Tersedianya pejabat/ petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div data-bbox="792 1580 1432 2010" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pegawai layanan] -- 1.a --> B[Deputi] B -- 2 --> C[Asisten Deputi / Kepala Bidang] C -- 3 --> A A -- 5 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] </pre> </div> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asistensi yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan. 2.a Deputi mendisposisi kepada Pejabat yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber 2.b Informasi disampaikan kepada pemohon. 3. Pejabat/pegawai yang ditugaskan/didisposisi menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	2 hari sejak surat permohonan diterima.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan atau makalah.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesawat Telepon 2. Mesin Fax 3. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>)
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan PAN terkait; 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi kebijakan dengan baik; 3. SDM yang memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi/ bimbingan teknis.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Email : Kontak Kami pada website www.menpan.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang;
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada Penyelenggara kegiatan selambat-lambatnya 1 hari sebelum jadwal yang sudah ditentukan; 2. Materi disampaikan oleh Narasumber yang berkompeten di bidangnya.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan Surat Tugas dan disposisi dari atasan langsung.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Laporan kegiatan oleh Penanggungjawab/ Narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung. 2. Angket penilaian Narasumber yang disebarakan kepada seluruh peserta dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung.

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	:	

