

STANDAR PELAYANAN
AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH ATAU LEMBAGA LAIN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 12 Tahun 2010, tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, sebagaimana telah diubah, dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 4 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - tujuan audiensi secara jelas; - waktu pelaksanaan audiensi; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. ditujukan ke alamat: Sekretaris Kementerian PANRNB atau Deputi Bidang ...(sesuai bidang yang diperlukan) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 – Jakarta Selatan 2. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian PAN dan RB (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Deputi atau yang mewakili menerima] -- 1 --> B[Pengguna layanan] B -- 1.a --> C[Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB] C -- 2 --> D[Deputi Bidang (sesuai jenis audiensi)] D -- 3 --> A B -- 1.b --> D </pre> 1a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB, atau 1b. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan langsung kepada Deputi (sesuai bidang yang diperlukan).

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang yang bersangkutan 3. Deputi Bidang yang bersangkutan atau yang mewakili menerima audiensi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;
4.	Jangka waktu penyelesaian	Informasi/ jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang yang bersangkutan.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kementerian PANRB untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pertemuan yang dilengkapi LCD Projector, AC, meja, dan kursi 2. Komputer dan Printer 3. Pesawat Telepon 4. Mesin Fax
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
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. 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 Pejabat Kementerian PANRB
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh Pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan Pengguna layanan konsultasi

		menjadi tanggungjawab pihak Kementerian PAN dan RB selama berada di lingkungan Kantor Kementerian PAN dan RB.
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 pelayanan.

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	:	

