

LAMPIRAN II
 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
 KONSULTASI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3), 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.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - materi konsultasi secara jelas; - waktu kunjungan konsultasi; 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 konsultasi secara jelas.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna layanan] -- 1.a --> B[Menteri PANRB/ Sekretaris Kementerian PANRB] B -- 1.b --> C[Deputi Bidang .../Biro... (Sesuai bidang yang akan dikondultasikan)] C -- 2 --> A C -- 3 --> D[Petugas memberikan layanan konsultasi] D -- 5 --> A </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 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). 2. Menteri PAN-RB/ Sesmen PAN-RB mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang yang bersangkutan 3. Deputi Bidang yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan; 5. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian PAN dan RB dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan konsultasi.
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.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, Meja, Kursi tamu 2. Buku Tamu 3. Komputer dan Printer 4. Pesawat Telepon 5. 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. 3. SDM yang memiliki nperilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi
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 2 (dua) orang petugas
12.	Jaminan pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi 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	:	