



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1154, 2013

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI.
Standar Pelayanan. Pelayanan Publik. Pedoman.**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 16 TAHUN 2013

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

**DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;**
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;**

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4916);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2011);
 5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2011);
 6. Keputusan Presiden Nomor 59/P Tahun 2011;
 7. 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, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2012;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI.

Pasal 1

Penetapan Standar Pelayanan pada Unit Organisasi Kerja pelayanan di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan implementasi dari Pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang bersifat perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:

- a. Layanan Data dan Informasi, sebagaimana Lampiran I;
- b. Layanan Konsultasi, sebagaimana Lampiran II;
- c. Layanan Audiensi, sebagaimana Lampiran III;
- d. Layanan Penyediaan Narasumber, sebagaimana pada Lampiran IV
- e. Layanan Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Birokrasi sebagaimana pada Lampiran V;
- f. Penataan Kelembagaan, sebagaimana pada Lampiran VI;
- g. Pengadaan Formasi Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana pada Lampiran VII;
- h. Layanan Pengaduan Pelayanan Publik, sebagaimana pada Lampiran VIII;
- i. Layanan Informasi Publik sebagaimana pada Lampiran IX;
- j. Layanan Peminjaman Buku Perpustakaan, sebagaimana pada Lampiran X;

Pasal 2

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 1, menjadi tanggung jawab:

- a. Pimpinan Unit Kerja Eselon I (Deputi Bidang Program dan Reformasi Birokrasi, Deputi Bidang Kelembagaan, Deputi Bidang Sumber Daya Aparatur, Deputi Bidang Tata Laksana, Deputi Bidang Pengawasan dan Akuntabilitas dan Deputi Bidang Pelayanan Publik, untuk:

- 1) Layanan Data dan Informasi;
 - 2) Layanan Konsultasi;
 - 3) Layanan Audiensi;
 - 4) Layanan Penyediaan Narasumber.
- b. Deputi Bidang Program dan Reformasi Birokrasi, untuk Layanan Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Birokrasi.
 - c. Deputi Bidang Kelembagaan, untuk Penataan Kelembagaan.
 - d. Deputi Bidang Sumber Daya Aparatur Layanan Pengadaan Formasi Pegawai Negeri, untuk Pengadaan Formasi Pegawai Negeri Sipil.
 - e. Pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan Kepala Biro Hukum dan Humas, untuk Layanan Pengaduan Pelayanan Publik, serta Layanan Informasi Publik.
 - f. Kepala Biro Hukum dan Humas, untuk Layanan Peminjaman Buku Perpustakaan.

Pasal 3

Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 29 April 2013

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

AZWAR ABUBAKAR

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal 26 September 2013

**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**

AMIR SYAMSUDIN