



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.509, 2021

KEMENKEU. Pengelolaan Pinjaman. PEN. Pemda.
Perubahan.

**PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 46 /PMK.01/2021
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
KEUANGAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsi serta asas tata kelola pemerintahan yang baik, telah ditetapkan pedoman tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- b. bahwa dengan adanya dinamika perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu menetapkan kembali ketentuan mengenai pedoman standar pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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);

5. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 98);

6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018

tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1745);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit organisasi Eselon dan unit organisasi non Eselon yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua pihak yang menerima layanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Penerima Layanan adalah semua pihak yang menerima Pelayanan Publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur/parameter yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas Pelayanan Publik sebagai keharusan dan janji Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam rangka Pelayanan Publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian keharusan dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

6. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

BAB II

PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 2

Standar pelayanan disusun dengan memperhatikan prinsip:

- a. sederhana, yang diimplementasikan melalui Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas, serta kejelasan biaya/tarif bagi masyarakat maupun Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. partisipatif, yang diimplementasikan melalui penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel, yang diimplementasikan melalui substansi Standar Pelayanan yang dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
- d. berkelanjutan, yang diimplementasikan melalui perbaikan Standar Pelayanan secara terus-menerus sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan Publik;
- e. transparansi, yang diimplementasikan melalui kemudahan akses Standar Pelayanan oleh masyarakat;
- f. keadilan dan inklusifitas, yang diimplementasikan melalui penerapan Standar Pelayanan yang dapat menjamin bahwa Pelayanan Publik mampu menjangkau semua masyarakat dengan berbagai status ekonomi, gender, usia, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan

- g. responsif dalam pemberian Pelayanan Publik, yang diimplementasikan dengan pemanfaatan sistem teknologi informasi berbasis berbagai saluran (*multichannel*) maupun penggabungan saluran (*omnichannel*) serta penerapan manajemen kelangsungan usaha.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan meliputi komponen Standar Pelayanan yang terdiri atas:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. persyaratan, meliputi dokumen, barang, atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yang dibakukan bagi Penerima Layanan;
 - c. jangka waktu layanan, yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan Publik dari setiap jenis layanan;
 - d. biaya/tarif, yang dikenakan kepada Penerima Layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan Publik dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang besarnya ditetapkan dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat;
 - e. produk pelayanan, yang merupakan hasil Pelayanan Publik yang diberikan dan diterima Penerima Layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, berupa tata cara pelaksanaan pengaduan dan

tindak lanjut atas pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. dasar hukum, berupa ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. sarana, prasarana dan/atau fasilitas, berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, termasuk peralatan dan fasilitas Pelayanan Publik bagi kelompok rentan;
 - c. kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik, berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana Pelayanan Publik, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal, berupa sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik atau atasan langsung Pelaksana Pelayanan Publik;
 - e. jumlah Pelaksana Pelayanan Publik, berupa informasi mengenai komposisi atau jumlah Pelaksana Pelayanan Publik yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugas;
 - f. jaminan Pelayanan Publik, berupa pemberian kepastian Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan Publik, berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan; dan
 - h. evaluasi kinerja Pelaksana Pelayanan Publik, berupa penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB III
TATA CARA PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN

Bagian Kesatu
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 4

- (1) Setiap unit Eselon I dan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan harus menyusun Standar Pelayanan di lingkungan unit masing-masing.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan unit Eselon I sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyusunan rancangan Standar Pelayanan:
 - a. unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan kantor pusat;
 - b. instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III;
 - c. unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan; dan/atau
 - d. unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I.
- (3) Rancangan Standar Pelayanan unit Eselon I sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh unit Eselon I sesuai dengan unit organisasi yang berada di bawah pembinaan unit Eselon I masing-masing.
- (4) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan unit Eselon I dilakukan oleh unit Eselon II yang memiliki tugas dan fungsi terkait kesekretariatan atau unit Eselon II yang ditunjuk/ditugaskan.
- (5) Penyusunan Standar Pelayanan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyusunan rancangan

Standar Pelayanan yang meliputi Standar Pelayanan pada unit organisasi di bawahnya.

- (6) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh unit yang ditunjuk/ditugaskan pada unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan berkenaan.
- (7) Dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan, unit Eselon II sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan unit yang ditunjuk/ditugaskan pada organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) berkoordinasi dengan unit yang akan disusun rancangan Standar Pelayanannya.

Bagian Kedua

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 5

- (1) Rancangan Standar Pelayanan unit Eselon I dan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 harus dibahas dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan organisasi.
- (2) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan unit Eselon I sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh unit Eselon II yang memiliki tugas dan fungsi terkait kesekretariatan atau unit Eselon II yang ditunjuk/ditugaskan dengan melibatkan unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan kantor pusat, instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III, unit pelaksana

teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, dan/atau unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I pada masing-masing unit Eselon I.

- (3) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh unit yang ditunjuk/ditugaskan pada unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dengan melibatkan unit organisasi di bawahnya.
- (4) Kemampuan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. jumlah Pelaksana Pelayanan Publik yang bertugas menyelenggarakan Pelayanan Publik; dan
 - c. sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (5) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas wakil dari:
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik;
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, pengusaha, organisasi profesi, lembaga swadaya masyarakat dan/atau lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. pihak yang memiliki kompetensi terkait dengan isu atau permasalahan yang akan dibahas, dalam hal diperlukan.

- (6) Penunjukan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (5) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang Pelayanan Publik yang bersangkutan.
- (7) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara tatap muka atau non tatap muka dengan metode sebagai berikut:
 - a. diskusi grup terfokus (*focus group discussion*); dan/atau
 - b. dengar pendapat (*public hearing*).
- (8) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan dengan melampirkan daftar hadir peserta rapat, sesuai dengan contoh format tercantum dalam Lampiran huruf A yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketiga

Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 6

- (1) Penetapan rancangan Standar Pelayanan hasil pembahasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (7) dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. bagi rancangan Standar Pelayanan unit Eselon I, ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan unit Eselon I; dan
 - b. bagi rancangan Standar Pelayanan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan,

sesuai dengan contoh format tercantum dalam Lampiran huruf B dan Lampiran huruf C yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

- (2) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi pedoman dalam pemberian layanan pada unit organisasi di bawahnya.

BAB IV

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) harus dipublikasikan secara luas menggunakan media manual maupun elektronik oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Penerapan Pelayanan Publik pada tiap jenis layanan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik mengacu pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan harus diintegrasikan dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran pada masing-masing Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB V

MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Maklumat Pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat paling sedikit:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan;

- b. pernyataan memberikan Pelayanan Publik sesuai dengan keharusan dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
- c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila Pelayanan Publik yang diberikan tidak sesuai standar,

sesuai dengan contoh format tercantum dalam Lampiran huruf D yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah ditandatangani sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.
- (5) Maklumat Pelayanan harus dilakukan penandatanganan ulang apabila terjadi pergantian pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VI

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 9

- (1) Untuk optimalisasi Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan, perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi pada tiap jenis layanan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk melihat kesesuaian pelayanan yang sudah diberikan dengan Standar Pelayanan, kesenjangan antara kondisi nyata penyelenggaraan pelayanan dengan Standar Pelayanan, dan permasalahan yang muncul dalam penerapan Standar Pelayanan.

- (3) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan metode:
 - a. survei;
 - b. analisis dokumen;
 - c. wawancara; dan/atau
 - d. observasi.
- (4) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan dengan menggunakan metode survei kepuasan masyarakat yang merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik.
- (5) Hasil pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam laporan yang disampaikan kepada:
 - a. pimpinan unit Eselon II yang memiliki tugas dan fungsi terkait kesekretariatan atau unit Eselon II yang ditunjuk/ditugaskan secara berjenjang, bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik pada unit Eselon I berkenaan; dan
 - b. pimpinan unit yang ditunjuk/ditugaskan, bagi unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan.
- (6) Laporan hasil pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) digunakan sebagai bahan pemberian rekomendasi untuk penyempurnaan Standar Pelayanan pada unit Eselon I dan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan.

BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 10

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik harus menyesuaikan Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Menteri ini berlaku.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 771), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 12

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 10 Mei 2021

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SRI MULYANI INDRAWATI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Mei 2021

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 46/PMK.01/2021
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN

A. Contoh Format Berita Acara Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
UNIT ORGANISASI ESELON I
UNIT ORGANISASI ESELON II

GEDUNG DJUANDA / LANTAI 16-17, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR 1, JAKARTA 10710, KOTAK POS 21 TELEPON (021) 3540595, 3549623; FAKSIMILE (021) 3512215; SITUS WWW.KEMENKEU.GO.ID

BERITA ACARA
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN (1)
UNTUK LAYANAN..... (2)
NOMOR BA-.../.../..... (3)

Pada hari ini....., tanggal....., bulan....., tahun....., bertempat di..... (4) kami masing-masing:

1. (5), selanjutnya disebut Pihak Pertama.
dan

2. (6), selanjutnya disebut Pihak Kedua,

telah dilakukan pembahasan rancangan Standar Pelayanan (1) untuk layanan (2) bersama masyarakat dan pihak terkait. Penyusunan Standar Pelayanan yang meliputi 14 (empat belas) komponen sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- 1. Persyaratan;
- 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- 3. Jangka Waktu Pelayanan;
- 4. Biaya/Tarif;
- 5. Produk Pelayanan; dan
- 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1. Dasar Hukum;
- 2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
- 3. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik;
- 4. Pengawasan Internal;
- 5. Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik;

6. Jaminan Pelayanan Publik;

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik; dan

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan Publik.

Standar Pelayanan yang telah disusun sejumlah (7) jenis layanan yang diberikan oleh (2), yaitu:

1. (8)

2. (8)

3. dst.

Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di

Pihak Kedua,
..... (6)

(tanda tangan)

Nama Lengkap

Pihak Pertama,
..... (5)

(tanda tangan)

Nama Lengkap

Mengetahui,
..... (9)

(tanda tangan)

Nama Lengkap

- Keterangan:
- (1) Diisi dengan unit Eselon I atau unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
 - (2) Diisi dengan nama unit organisasi yang akan disusun rancangan Standar Pelayanannya;
 - (3) Diisi dengan kode penomoran;
 - (4) Diisi dengan hari, tanggal, bulan, dan tahun penyusunan Standar Pelayanan;
 - (5) Diisi dengan pimpinan unit organisasi yang akan disusun rancangan Standar Pelayanannya;
 - (6) Diisi dengan perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
 - (7) Diisi dengan jumlah layanan;
 - (8) Diisi dengan nama jenis layanan; dan
 - (9) Diisi dengan pimpinan unit organisasi penyusun rancangan Standar Pelayanan.

B. Contoh Format Keputusan Penetapan Standar Pelayanan Unit Eselon I

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIKINDONESIA
..... (1)

KEPUTUSAN
..... (2)
NOMOR KEP-.../...../..... (3)
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN (1)

....., (2)

Menimbang

:

a.

bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;

b.

bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan(1);

c.

bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan(2) tentang Standar Pelayanan di Lingkungan (1);

Mengingat

:

1.

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);

2.

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 Nomor 5357);

3.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian

	<p>Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1745);</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor tentang Organisasi dan Tata Kerja (4);</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor (5) /PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara..... (6));</p> <p>MEMUTUSKAN:</p> <p>Menetapkan : KEPUTUSAN (2) TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN (1).</p> <p>PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan(1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan..... ini.</p> <p>KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan (1) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.</p> <p>KETIGA : Keputusan (2) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.</p> <p>Salinan Keputusan(2) ini disampaikan kepada:</p> <p>1.;</p> <p>2.;</p> <p>3.;</p> <p>4. dst. (7)</p>
--	--

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal(8)

..... (9),

..... (10)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan unit Eselon I;
- (2) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I;
- (3) Diisi dengan nomor keputusan;
- (4) Dalam hal Standar Pelayanan pada unit Eselon I meliputi Standar Pelayanan unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan kantor pusat, instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III, unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, dan/atau unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I, diisi dengan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Organisasi dan Tata Kerja pada unit organisasi berkenaan;
- (5) Diisi dengan nomor Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- (6) Diisi dengan nomor Berita Negara Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- (7) Diisi dengan pimpinan unit organisasi yang disusun Standar Pelayanannya;
- (8) Diisi dengan tanggal penetapan Keputusan;
- (9) Diisi dengan jabatan pimpinan unit Eselon I yang berwenang menandatangani Keputusan; dan
- (10) Diisi dengan nama pejabat pimpinan unit Eselon I yang berwenang menandatangani Keputusan tersebut.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIKINDONESIA
..... (1)

LAMPIRAN
KEPUTUSAN.....(2)
NOMOR KEP-.../...../..... (3)
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
..... (1)

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN (1)

Standar Pelayanan di lingkungan (1) terdiri atas Standar Pelayanan pada:
1. Biro (4)
Standar Pelayanan pada Biro (4) meliputi (5) jenis pelayanan, yaitu:
a. Penataan Organisasi.....
1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan;
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3.	Jangka waktu pelayanan
4.	Biaya/tarif
5.	Produk pelayanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3.	Kompetensi pelaksana
4.	Pengawasan internal
5.	Jumlah pelaksana

6.	Jaminan pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana

2. Pusat (4)

3. Direktorat..... (4)

4. Badan Layanan Umum..... (4)

5. Sekretariat..... (4)

6. Kantor Wilayah (4)

7. Kantor Pelayanan(4)

8. Pangkalan Sarana Operasi..... (4)

9. dst.

..... (6)

..... (7)

Keterangan:

(1) Diisi dengan unit Eselon I;

(2) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I;

(3) Diisi dengan nomor Keputusan;

(4) Diisi dengan unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan kantor pusat, instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III, unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, dan/atau unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I, sesuai dengan unit organisasi yang berada di bawah pembinaan unit Eselon I masing-masing;

(5) Diisi dengan jumlah layanan;

(6) Diisi dengan jabatan pimpinan unit Eselon I masing-masing yang berwenang menandatangani Keputusan; dan

(7) Diisi dengan nama pejabat pimpinan unit Eselon I yang berwenang menandatangani Keputusan.

C. Contoh Format Keputusan Standar Pelayanan Unit Organisasi Non Eselon yang Berkedudukan di Bawah dan Bertanggung Jawab kepada Menteri Keuangan

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIKINDONESIA
..... (1)

KEPUTUSAN
..... (2)
NOMOR: KEP-.../...../..... (3)
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN (1)

....., (2)

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan(1);

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan(2) tentang Standar Pelayanan di Lingkungan(1);

Mengingat : 1. 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);

2. 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 Nomor 5357);

- 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1745);
- 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor tentang Organisasi dan Tata Kerja (4)
- 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor ... (5) /PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara..... (6));

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN (2) TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN (1).
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan(1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan..... (2) ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan (1) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan (2) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
Salinan Keputusan(2) ini disampaikan kepada:
1.;
2.;
3.;
4. dst. (7)

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal.....(8)

..... (9),

..... (10)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
- (2) Diisi dengan pimpinan unit non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan;
- (3) Diisi dengan nomor keputusan;
- (4) Diisi dengan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Organisasi dan Tata Kerja unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan berkenaan;
- (5) Diisi dengan nomor Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- (6) Diisi dengan nomor Berita Negara Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- (7) Diisi dengan pimpinan unit organisasi yang disusun Standar Pelayanannya;
- (8) Diisi dengan tanggal penetapan Keputusan;
- (9) Diisi dengan jabatan pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan; dan
- (10) Diisi dengan nama pejabat pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIKINDONESIA
..... (1)

LAMPIRAN
KEPUTUSAN.....(2)
NOMOR: KEP-.../...../..... (3)
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
..... (1)

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN (1)

Standar pelayanan di lingkungan (1) terdiri atas standar pelayanan pada:

1. Sekretariat (4)

Standar pelayanan pada Sekretariat (4) meliputi (5) jenis pelayanan, yaitu:

a. Penyusunan penganggaran, perbendaharaan, akuntansi, dan pelaporan keuangan

1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan;
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3.	Jangka waktu pelayanan
4.	Biaya/tarif
5.	Produk pelayanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3.	Kompetensi pelaksana
4.	Pengawasan internal
5.	Jumlah pelaksana

6.	Jaminan pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana

2. Direktorat (4)

3. dst.

..... (6)

..... (7)

- Keterangan:
- (1) Diisi dengan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
 - (2) Diisi dengan pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
 - (3) Diisi dengan nomor Keputusan;
 - (4) Diisi dengan unit organisasi yang berada di unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan berkenaan;
 - (5) Diisi dengan jumlah layanan;
 - (6) Diisi dengan jabatan pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan; dan
 - (7) Diisi dengan nama pejabat pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan.

D. Contoh Format Maklumat Pelayanan



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
..... (1)

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU".

.....(2), (3)

..... (1)

..... (4)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nama unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan kantor pusat, instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III, unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, dan/atau unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I sesuai dengan unit organisasi yang berada di bawah pembinaan unit Eselon I masing-masing;
- (2) Diisi sesuai dengan tempat kedudukan kantor masing-masing;
- (3) Diisi dengan tanggal penetapan Maklumat Pelayanan; dan
- (4) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Maklumat Pelayanan.

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SRI MULYANI INDRAWATI