



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.436, 2021

KEMENPAN-RB. Standar Pelayanan. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 19 TAHUN 2021

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 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun

- 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4916);
3. 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);
 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 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);

MEMUTUSKAN:

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

Pasal 1

- (1) Standar 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, koordinasi dan sinkronisasi kebijakan serta monitoring dan evaluasi kebijakan bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk kategori pelayanan, yang meliputi:
 - a. data dan informasi;
 - b. konsultasi;
 - c. audiensi;
 - d. sosialisasi kebijakan terkait pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi;
 - e. penataan organisasi;
 - f. penetapan kebutuhan calon Aparatur Sipil Negara;
 - g. pengaduan pelayanan publik;
 - h. layanan perpustakaan;
 - i. penetapan tunjangan kinerja instansi Pemerintah;
 - j. penetapan kelas jabatan;
 - k. penetapan jabatan fungsional;
 - l. penetapan hari dan jam kerja instansi Pemerintah;
 - m. penetapan pakaian dinas instansi Pemerintah;
 - n. pertimbangan pembangunan dan pengembangan aplikasi khusus sistem pemerintahan berbasis elektronik;
 - o. penetapan tunjangan jabatan fungsional; dan
 - p. penetapan hak keuangan pimpinan/anggota lembaga non struktural.
- (4) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XVI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 2

Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, menjadi tanggung jawab:

- a. pimpinan unit kerja pejabat pimpinan tinggi madya (Sekretaris Kementerian, Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan, Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana, Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur, dan Deputi Bidang Pelayanan Publik) untuk layanan:
 - 1) konsultasi;
 - 2) audiensi; dan
 - 3) sosialisasi kebijakan terkait pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.
- b. Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan, untuk layanan penetapan tunjangan kinerja instansi Pemerintah.
- c. Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana, untuk layanan:
 - 1) penataan organisasi;
 - 2) penetapan hari dan jam kerja instansi Pemerintah;
 - 3) penetapan pakaian dinas instansi Pemerintah; dan
 - 4) pertimbangan pembangunan dan pengembangan aplikasi khusus sistem pemerintahan berbasis elektronik.
- d. Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur untuk layanan:
 - 1) penetapan kebutuhan Calon Aparatur Sipil Negara;
 - 2) penetapan kelas jabatan;
 - 3) penetapan jabatan fungsional;
 - 4) penetapan tunjangan jabatan fungsional; dan
 - 5) penetapan hak keuangan pimpinan/anggota lembaga non struktural.
- e. pimpinan unit kerja pejabat pimpinan tinggi madya, dan Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik, untuk layanan pengaduan pelayanan publik; dan
- f. Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik, untuk layanan:

- 1) data dan informasi; dan
- 2) perpustakaan.

Pasal 3

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1154) sebagaimana diubah dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1899), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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 19 April 2021

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 19 April 2021

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

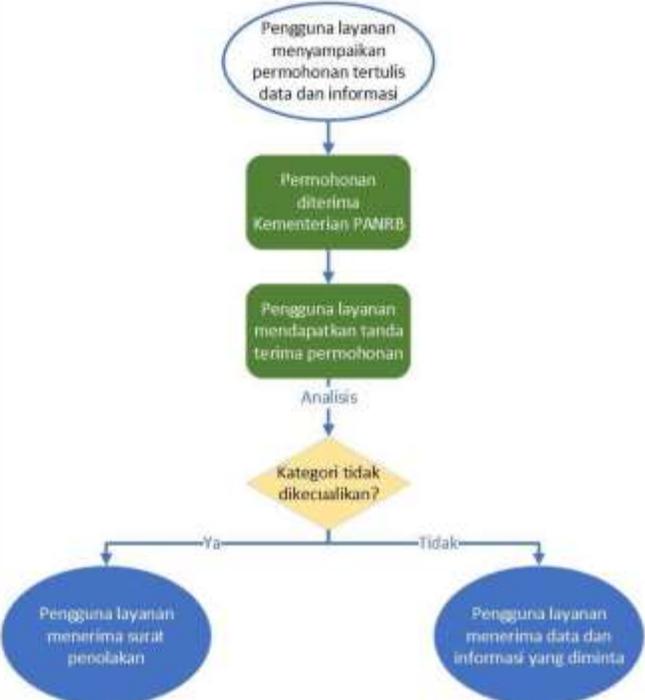
ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 19 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
DATA DAN INFORMASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>;b. data dan informasi yang diminta secara jelas;c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dand. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. <p>ditujukan ke alamat: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190 atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id; atau</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. registrasi tamu pada www.sitamu.menpan.go.id;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; dan</p> <p>c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</p> <p>d. mengisi formulir permintaan informasi publik yang telah disediakan.</p> <p>3. Khusus untuk pengguna layanan warga negara Indonesia, dapat melakukan registrasi permohonan informasi dengan mengisi formulir yang terdapat dalam <i>website</i>: <i>ppid.menpan.go.id</i>; dan</p> <p>4. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (dengan surat dan/atau pengisian formulir dalam <i>website</i>)</p>  <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis data dan informasi]) --> B[Permohonan diterima Kementerian PANRB] B --> C[Pengguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan] C --> D[Analisis] D --> E{Kategori tidak dicekualikan?} E -- Ya --> F([Pengguna layanan menerima surat penolakan]) E -- Tidak --> G([Pengguna layanan menerima data dan informasi yang diminta]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Sekretaris Kementerian atau mengisi formulir permohonan informasi melalui <i>website</i> ppid.menpan.go.id; b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas di unit Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang menunjukkan bahwa permohonan data dan informasi telah diterima; c. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap surat permohonan data dan informasi, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</p> <pre> graph TD A([Peguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan data dan informasi]) --> B[Peguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi penugasan pemberian layanan data dan informasi] B -- Analisis --> C{Dapat dilakukan?} C -- Ya --> D[Peguna layanan menerima konfirmasi persetujuan layanan data dari informasi] D --> E[Peguna layanan diarahkan menuju Holding Room/Aula Kementerian PANRB] E --> F([Peguna layanan menerima data dan informasi dari petugas/pegawai]) C -- Tidak --> G([Peguna layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; Peguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi jabatan Pimpinan Tinggi Madya/Pratama kepada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi yang akan memberikan pelayanan; Peguna layanan menerima konfirmasi pemberian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>layanan data dan informasi yang diteruskan oleh petugas <i>front office</i> dari unit kerja;</p> <p>d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke <i>holding room/aula</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan data dan informasi. Setiap pertemuan dengan pengguna layanan eksternal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi akan diselenggarakan di <i>holding room/aula</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan <i>physical distancing</i>, pengukuran suhu tubuh, dan menggunakan <i>hand sanitizer</i>; dan</p> <p>e. Pengguna layanan menerima data dan informasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maksimal 17 (tujuh belas) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; atau</p> <p>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima data dan informasi maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang 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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 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 Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

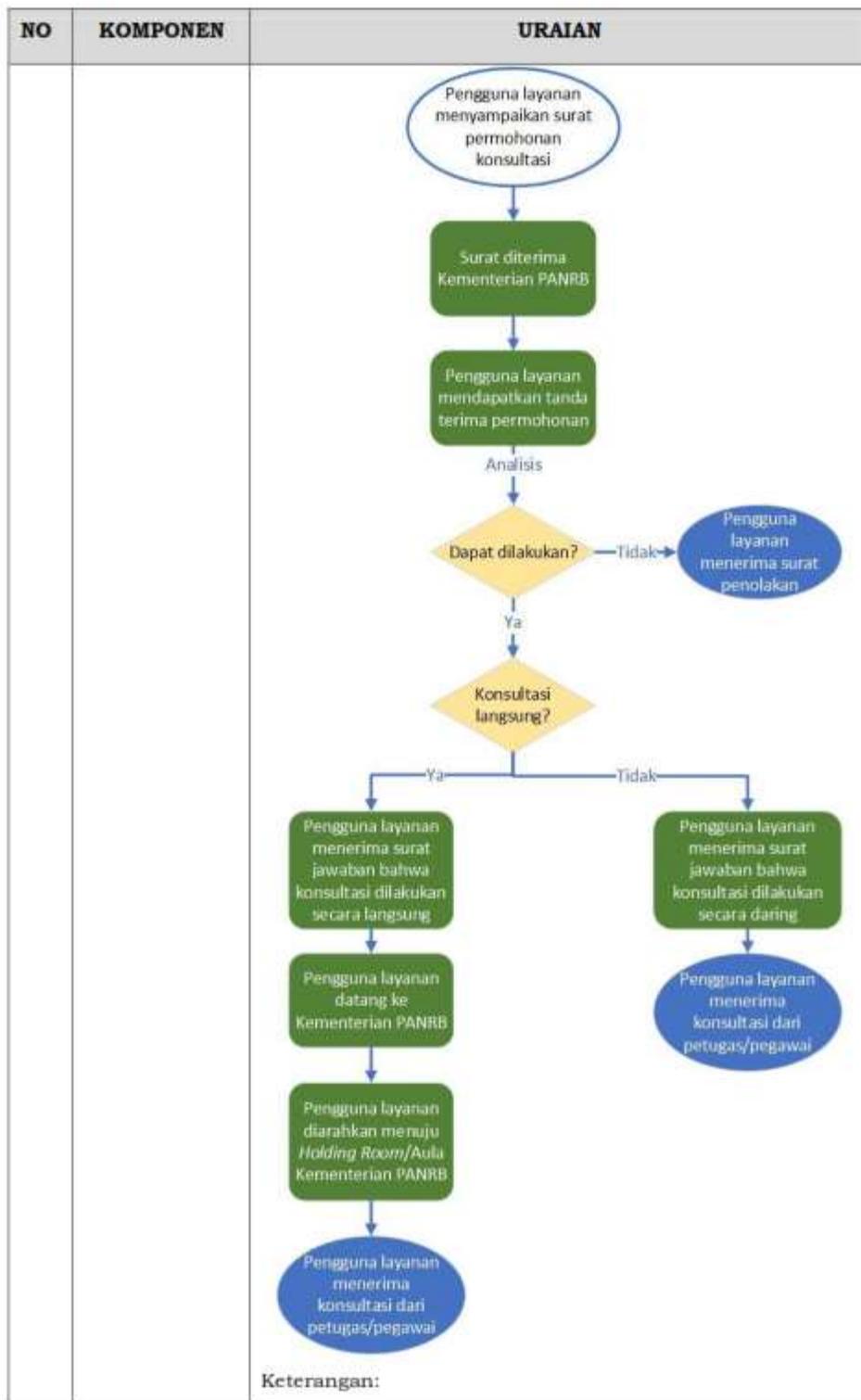
TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 KONSULTASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; b. materi konsultasi yang diminta secara jelas; c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi; d. mencantumkan waktu konsultasi; dan e. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku <p>ditujukan ke alamat: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id, atau,</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		melakukan: a. registrasi tamu pada www.sitamu.menpan.go.id ; b. membawa surat permohonan asli dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Konsultasi dengan usulan melalui surat.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan konsultasi telah diterima;</p> <p>a. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;</p> <p>b. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan <i>contact person</i> petugas yang akan melayani, di mana konsultasi akan diselenggarakan secara:</p> <p>1) tatap muka langsung</p> <p>a) pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan</p> <p>b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke <i>holding room/aula</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan konsultasi. Setiap konsultasi akan diselenggarakan di <i>holding room/aula</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan <i>physical distancing</i>, pengukuran suhu tubuh, dan menggunakan <i>handsanitizer</i>.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c) Pengguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</p> <p>2) daring</p> <p>1) pengguna layanan menerima konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Konsultasi dengan hadir langsung ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.</p> <div data-bbox="597 700 1230 1490" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pengguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan konsultasi]) --> B[Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi penugasan pemberian layanan konsultasi] B -- Analisis --> C{Dapat dilakukan?} C -- Ya --> D[Pengguna layanan menerima konfirmasi persetujuan layanan konsultasi] D --> E[Pengguna layanan diarahkan menuju Holding Room/Aula Kementerian PANRB] E --> F([Pengguna layanan menerima konsultasi dari petugas/pegawai]) C -- Tidak --> G([Pengguna layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada Petugas <i>Front Office</i> di lobi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pimpinan unit terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan;</p> <p>c. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi yang diteruskan oleh Petugas <i>Front Office</i> dari unit kerja;</p> <p>d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh Petugas <i>Front Office</i> ke <i> Holding Room/Aula</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk ditemukan dengan Petugas yang memberikan layanan konsultasi. Setiap konsultasi akan diselenggarakan di <i> Holding Room/Aula</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan <i>physical distancing</i>, pengukuran suhu tubuh, dan menggunakan <i>hand sanitizer</i>; dan</p> <p>e. Pengguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Informasi/surat jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelaksanaan konsultasi akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau</p> <p>2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau konsultasi yang diminta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Apresiasi	Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i> : halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 6. 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</p> <p>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan programkegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai/pejabat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	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; dan 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selama berada di lingkungan kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 AUDIENSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; b. materi audiensi yang diminta secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan; c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan audiensi; d. waktu pelaksanaan audiensi; dan e. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. ditujukan ke alamat: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190; atau melalui <i>e-mail</i> : persuratan@menpan.go.id, atau 2. Hadir langsung ke kantor Kementerian Pendayagunaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasidengan melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. registrasi tamu pada www.sitamu.menpan.go.id;b. membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; danc. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Audiensi dengan usulan melalui surat.</p> <pre> graph TD A([Peguna layanan menyampaikan surat permohonan audiensi]) --> B[Surat diterima Kementerian PANRB] B --> C[Peguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan] C -- Analisis --> D{Dapat dilakukan?} D -- Tidak --> E([Peguna layanan menerima surat penolakan]) D -- Ya --> F{Audiensi langsung?} F -- Ya --> G[Peguna layanan menerima surat jawaban bahwa audiensi dilakukan secara langsung] G --> H[Peguna layanan datang ke Kementerian PANRB] H --> I[Peguna layanan diarahkan menuju Holding Room/Aula Kementerian PANRB] I --> J([Peguna layanan menerima audiensi dari petugas/pegawai]) F -- Tidak --> K[Peguna layanan menerima surat jawaban bahwa audiensi dilakukan secara daring] K --> L([Peguna layanan menerima audiensi dari petugas/pegawai]) </pre> <p>Keterangan:</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan audiensi ditujukan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan audiensi telah diterima;</p> <p>c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah audiensi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;</p> <p>d. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i>. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan <i>contact person</i> petugas yang akan melayani, di mana konsultasi akan diselenggarakan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tatap muka langsung <ol style="list-style-type: none"> a) pengguna layanan datang langsung ke kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan audiensi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke <i>holding room</i>/aula Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan konsultasi. Setiap audiensi akan diselenggarakan di <i>holding room</i>/aula Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan <i>physical distancing</i>, pengukuran suhu tubuh, dan menggunakan <i>hand sanitizer</i>, dan c) Pengguna layanan menerima audiensi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) daring</p> <p>a) Pengguna layanan menerima audiensi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Audiensi dengan hadir langsung ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</p> <pre>graph TD; A([Pengguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan audiensi]) --> B[Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi penugasan pemberian layanan audiensi]; B --> C{Analisis}; C --> D{Dapat dilakukan?}; D -- Ya --> E[Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan audiensi]; E --> F[Pengguna layanan diarahkan menuju Holding Room/Aula Kementerian PANRB]; F --> G([Pengguna layanan menerima audiensi dari petugas/pegawai]); D -- Tidak --> H([Pengguna layanan menerima konfirmasi penolakan]);</pre> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan audiensi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Birokrasi;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pimpinan unit terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan;</p> <p>c. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan audiensi yang diteruskan oleh petugas <i>front office</i> dari unit kerja;</p> <p>d. Pengguna layanan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke <i>holding room</i>/aula Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan audiensi. Setiap audiensi akan diselenggarakan di <i>holding room</i>/aula Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan <i>physical distancing</i>, pengukuran suhu tubuh, dan menggunakan <i>hand sanitizer</i>; dan</p> <p>e. Pengguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Informasi/jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan pelaksanaan audiensi akan dilakukan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal surat informasi/jawaban.</p> <p>2. Pengguna layanan yang hadir langsung ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan audiensi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud audiensi.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382;</p> <p>b. faksimile: 021-5252720;</p> <p>c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) twitter: @lapor1708; dan</p> <p>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6);</p> <p>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. 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);</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</p> <p>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan 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; dan 4. Mesin fax.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara; dan 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pegawai/pejabat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan 2. Audiensi diberikan oleh Pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan Pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selama berada di lingkungan kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN IV
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
SOSIALISASI KEBIJAKAN TERKAIT PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan sosialisasi, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; b. materi sosialisasi yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan; c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan sosialisasi; d. waktu dan tempat pelaksanaan sosialisasi; dan e. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. <p>Surat tersebut ditujukan ke alamat: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan, 12190; atau</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id, atau</p> <p>2. Hadir langsung ke kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum pelaksanaan usulan kegiatan sosialisasi dengan melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. registrasi tamu pada www.sitamu.menpan.go.id; b. membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. <p>3. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses layanan terpadu <i>online</i> (www.salam.menpan.go.id).</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Peguna layanan menyampaikan surat permohonan sosialisasi]) --> B[Surat diterima Kementerian PANRB] B --> C[Peguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan] C -- Analisis --> D{Sosialisasi dapat dilakukan?} D -- Ya --> E([Peguna layanan menerima surat persetujuan]) D -- Tidak --> F([Peguna layanan menerima surat penolakan]) </pre> <p>Keterangan:</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan sosialisasi (narasumber/bimbingan teknis/asistensi/advokasi) kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui jasa pengiriman surat/<i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya, atau hadir langsung ke kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 2. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan sosialisasi telah diterima; 3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah sosialisasi dapat dilakukan atau tidak, dan memastikan sosialisasi harus dilakukan secara tatap muka langsung atau dapat dilakukan secara daring; dan 4. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat akan disertai jadwal pelaksanaan sosialisasi dan <i>contact person</i> petugas/pegawai yang akan melayani.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi/jawaban permohonan sosialisai disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maksimal 5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan memperoleh jawaban atas usulan sosialisasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud sosialisasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat jawaban mengenai permohonan sosialisasi; dan 2. Informasi jawaban mengenai permohonan sosialisasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382;</p> <p>b. faksimile: 021-5252720;</p> <p>c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) twitter: @lapor1708; dan</p> <p>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6);</p> <p>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);</p> <p>6. 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);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</p> <p>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. Database kelembagaan; 6. Mesin faksimili; dan 7. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara; dan 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (lima) orang pegawai/pejabat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan sosialisasi kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Sosialisasi diberikan oleh pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai isu strategis dan permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR

NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN V
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 PENATAAN ORGANISASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat usulan dari menteri atau pimpinan Lembaga; b. Naskah Akademik (alasan dan urgensi penataan, dan dasar peraturan perundang-undangan); c. Proses bisnis kementerian/lembaga; d. Struktur organisasi semulamenjadi; dan e. Rancangan peraturan menteri/pimpinan lembaga tentang susunan organisasi dan tata kerja kementerian/lembaga. <p>Ditujukan ke alamat: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190 atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id</p> <p>2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses layanan terpadu <i>online</i> (www.salam.menpan.go.id).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD Start([Peguna layanan menyampaikan surat usulan penataan organisasi]) --> Received[Surat diterima Kementerian PANRB] Received --> Analisis[Analisis] Analisis --> Decision1{Persyaratan lengkap?} Decision1 -- Tidak --> Complete[Peguna layanan melengkapi berkas persyaratan] Complete --> Decision1 Decision1 -- Ya --> Review[Berkas usulan dibelaah/dikaji/dianalisis] Review --> Discuss1[Pembahasan bersama usulan penataan organisasi] Discuss1 --> Discuss2[Pembahasan teknis usulan penataan organisasi] Discuss2 --> Decision2{Hasil rapat ditindaklanjuti?} Decision2 -- Tidak --> Cancel[Usulan dibatalkan] Decision2 -- Ya --> Draft[Penyusunan surat jawaban Menteri PANRB] Draft --> End([Surat jawaban disampaikan kepada peguna layanan]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menteri atau pimpinan lembaga (peguna layanan/instansi pengusul) menyampaikan usulan dalam bentuk berkas usulan dilengkapi dengan naskah akademik dan data pendukungnya kepada

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pengguna layanan/instansi pengusul menunggu hasil disposisi pimpinan kepada tim Asisten Deputi terkait yang akan memberikan pelayanan; 3. Kelengkapan dokumen dari instansi pengusul dipelajari untuk dilakukan proses uji kelengkapan tim asisten deputi terkait. Apabila berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan pada kementerian/lembaga pengusul untuk dilengkapi; 4. Berkas yang lengkap akan ditelaah/dikaji/dianalisis oleh tim asisten deputi; 5. Berkas usulan dan hasil telaah/kajian/analisis akan dibahas melalui rapat dengan kementerian/lembaga pengusul dan instansi terkait lainnya, antara lain: Lembaga Administrasi Negara, Badan Kepegawaian Negara, dan Kementerian Keuangan (Direktorat Jenderal Anggaran); 6. Hasil rapat dengan instansi terkait akan dilanjutkan dengan pembahasan teknis oleh tim asisten deputi terkait dengan Kementerian/Lembaga pengusul; 7. Apabila kementerian/lembaga pengusul tidak menindaklanjuti hasil rapat paling lama 3 (tiga) bulan, maka usulan penataan organisasi dianggap dibatalkan dan pengusulan berikutnya akan dimulai dari tahap awal; 8. Tim Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana meneliti dan mereview hasil pembahasan, melaporkan kepada Menteri dan menyiapkan surat Menteri kepada kementerian/lembaga pengusul sebagai jawaban atas surat usulan penataan organisasi dari menteri/kepala lembaga; dan 9. Penyampaian surat pertimbangan dan/atau persetujuan atas usulan penataan organisasi oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada Kementerian/Lembaga pengusul (pengguna layanan).

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penataan organisasi kementerian dan lembaga akan disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi paling lambat 45 (empat puluh lima) hari kerja sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang diproses di Lembaga Administrasi Negara, Badan Kepegawaian Negara, Kementerian Keuangan, Kementerian Sekretariat Negara, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. validasi usulan/pertimbangan teknis oleh lembaga administrasi negara; 2. validasi usulan/pertimbangan teknis oleh badan kepegawaian negara; 3. validasi usulan/pertimbangan teknis oleh kementerian keuangan; 4. surat izin prakarsa dari menteri sekretaris negara; 5. penyampaian hasil harmonisasi oleh menteri hukum dan hak asasi manusia; dan/atau 6. surat permohonan paraf rancangan peraturan presiden oleh menteri sekretaris negara.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penataan organisasi; dan 2. <i>Draft</i> Rancangan Peraturan Menteri/Pimpinan Lembaga yang telah divalidasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; d. kanal pengaduan sp4n-lapor!: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) sms melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/ios: sp4n-lapor!. e. melalui komunikasi secara elektronik (<i>e-complaint</i>).
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244); 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292); 5. 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); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114); 7. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian sebagaimana telah diubah beberapa kali

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 3 tahun 2013;</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>9. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 411);</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 412);</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Jaringan Internet; 5. Mesin faksimile; 6. Mesin fotokopi; dan 7. Mesin <i>scan</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum dan administrasi negara; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi, analisis, dan alternatif/inovasi terkait kelembagaan/organisasi pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen; 4. Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan; 5. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan 6. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Rapat pleno Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; dan 3. Sistem pelaporan capaian kinerja bulanan Asisten Deputi.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pertimbangan dan persetujuan usulan penataan organisasi yang tepat fungsi, tepat proses dan tepat ukuran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan penataan Organisasi yang akuntabel dan transparan; dan 2. Pertimbangan dan persetujuan usulan penataan organisasi yang berkualitas karena melibatkan pihak terkait seperti Lembaga Administrasi Negara, Badan Kepegawaian Negara, dan Kementerian Keuangan (Direktorat Jenderal Anggaran).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun sewaktu-waktu apabila diperlukan; 2. Secara berkala dilaporkan juga melalui aplikasi <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan penataan organisasi dipublikasikan pada <i>website</i> www.salam.menpan.go.id.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN VI
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN KEBUTUHAN CALON APARATUR SIPIL NEGARA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan dapat menyampaikan surat usulan tertulis yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. analisis jabatan, analisis beban kerja, dan peta jabatan Instansi Pemerintah yang sudah disahkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian; dan 2. kebutuhan jumlah dan jenis jabatan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun dan diperinci per 1 (satu) tahun berdasarkan prioritas kebutuhan, analisis jabatan, analisis beban kerja, dan rencana strategis/<i>core business</i> Instansi Pemerintah. <p>Ditujukan ke alamat: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190 atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A([Peguna layanan menyampaikan surat usulan penetapan kebutuhan CASN]) --> B([Hasil Analisis disampaikan kepada Menteri Keuangan]); B --> C([Menteri Keuangan menyampaikan pendapat atas usulan kepada Menteri PANRB]); C --> D([BKN memberikan pertimbangan teknis terkait jumlah formasi]); D --> E([Melakukan analisis usulan kebutuhan tambahan alokasi formasi]); E --> F([Penetapan jumlah kebutuhan formasi ASN]);</pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Instansi Pusat dan Daerah mengusulkan usulan kebutuhan Calon Aparatur Sipil Negara tahun berikutnya beserta kelengkapannya (surat usulan kebutuhan Calon Aparatur Sipil Negara yang ditandatangani Pejabat Pembina Kepegawaian, lampiran usulan kebutuhan sesuai dengan input data e-formasi, surat pernyataan kesediaan Pejabat Pembina Kepegawaian untuk membayar Gaji, Tunjangan, dan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, serta surat pernyataan bahwa anggaran belanja pegawai di bawah 50% dari anggaran belanja total) kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan tembusan Badan Kepegawaian Negara. Usulan disampaikan melalui aplikasi elektronik paling lambat bulan Maret tahun sebelumnya;2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyampaikan hasil analisis

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>usulan kebutuhan alokasi formasi Aparatur Sipil Negara kepada Menteri Keuangan dan meminta pendapat tentang ketersediaan anggaran belanja pegawai dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan Belanja Daerah paling lambat akhir bulan April tahun sebelumnya;</p> <p>3. Pendapat Menteri Keuangan disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi paling lambat akhir bulan Mei tahun sebelumnya;</p> <p>4. Badan Kepegawaian Negara memberikan pertimbangan teknis untuk jumlah formasi nasional dan instansional paling lambat Juli tahun sebelumnya dengan memperhatikan kriteria sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. struktur organisasi dan tata kerja serta data kelembagaan; b. jenis dan sifat urusan pemerintahan yang menjadi tanggungjawabnya; c. jumlah dan komposisi Aparatur Sipil Negara yang tersedia di setiap jenjang jabatan; d. jumlah Aparatur Sipil Negara yang memasuki batas usia pensiun; e. rasio jumlah Aparatur Sipil Negara yang menduduki jabatan administrator, jabatan pengawas, jabatan pelaksana, dan jabatan fungsional; f. rasio anggaran belanja pegawai dengan anggaran belanja secara keseluruhan; dan g. luas wilayah, kondisi geografis, dan potensi daerah untuk Instansi Daerah Kabupaten/Kota. <p>5. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan analisis usulan kebutuhan tambahan alokasi formasi Aparatur Sipil Negara secara nasional berdasarkan pertimbangan teknis Badan Kepegawaian Negara, prioritas pembangunan nasional, dan evaluasi pengadaan Calon Aparatur Sipil Negara tahun sebelumnya pada April tahun sebelumnya; dan</p> <p>6. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Reformasi Birokrasi menetapkan jumlah kebutuhan formasi Aparatur Sipil Negara pada setiap Instansi Pemerintah dengan memperhatikan pertimbangan teknis yang disampaikan Badan Kepegawaian Negara dan kebijakan pengadaan Aparatur Sipil Negara secara nasional pada Mei tahun berjalan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Surat penetapan kebutuhan Calon Aparatur Sipil Negara akan disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi paling lambat 100 (seratus) hari kerja sejak usulan kebutuhan Calon Aparatur Sipil Negara diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang diproses di Badan Kepegawaian Nasional dan Kementerian Keuangan, seperti: 1. pertimbangan teknis yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Nasional; dan 2. validasi usulan/pertimbangan teknis yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	1. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penetapan Kebutuhan Aparatur Sipil Negara Tahun di Instansi Pusat; dan 2. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penetapan Kebutuhan Aparatur Sipil Negara Tahun di Instansi Pusat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i> : halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 1) website: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6); 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292); 5. 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); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63), sebagaimana telah diubah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2018 Nomor 224);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>9. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621); dan</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 26).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Aplikasi perencanaan kebutuhan Aparatur Sipil Negara/e-Formasi (formasi.menpan.go.id).
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kepegawaian, perencanaan pegawai, analisis jabatan dan bebankerja; 3. Mampu mengoperasikan komputer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Mampu bekerja sama dalam tim; dan 5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Dalam 1 (satu) instansi diperlukan admin untuk melakukan pemeliharaan (<i>maintenance</i>) data kebutuhan pegawai pada aplikasi e-Formasi, antara lain: 1. super admin; 2. admin pusat kepegawaian; dan 3. admin pusat organisasi. selain itu dapat ditambahkan pula: 1. admin lokal kepegawaian; 2. admin lokal organisasi; 3. admin biasa (pengguna biasa kepegawaian); dan 4. admin biasa (pengguna biasa organisasi).
6.	Jaminan Pelayanan	Penetapan kebutuhan pegawai Aparatur Sipil Negara (formasi) yang telah disetujui.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas dengan kop; 2. Surat keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya; dan 3. Keselamatan diutamakan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan perkegiatan; dan 2. Evaluasi laporan berkala 1 (satu) tahun sekali.

Ditetapkan di Jakarta
 pada tanggal
 MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR

NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

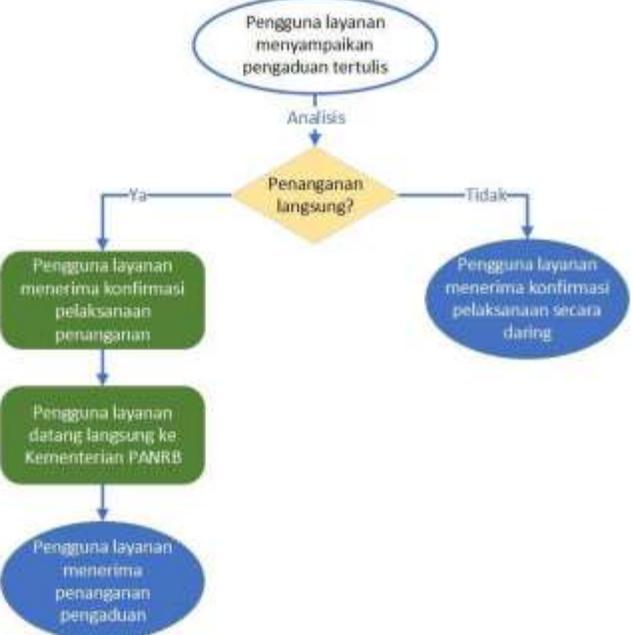
ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN VII
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. nama dan alamat lengkap; b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. <p>Surat ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian atau Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id, khusus untuk pengaduan internal melalui <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id, atau</p> <p>2. Datang langsung di Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan.</p> <p>3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR! a. website: www.lapor.go.id;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. SMS melalui nomor 1708; c. twitter: @lapor1708; dan d. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPORI.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Peguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis]) --> B[Analisis] B --> C{Penanganan langsung?} C -- Ya --> D[Peguna layanan menerima konfirmasi pelaksanaan penanganan] D --> E[Peguna layanan datang langsung ke Kementerian PANRB] E --> F([Peguna layanan menerima penanganan pengaduan]) C -- Tidak --> G([Peguna layanan menerima konfirmasi pelaksanaan secara daring]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau khusus untuk pengaduan nasional dapat ditujukan langsung kepada Deputi Bidang Pelayanan Publik; 2. Peguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan. Dalam hal ini dilakukan analisis guna memastikan apakah penanganan pengaduan dapat dilakukan secara daring atau harus tatap muka langsung. Peguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas permohonannya, adapun untuk penanganan yang diselenggarakan secara daring akan disertakan detail waktu dan metode penanganannya; 3. Apabila mengharuskan tatap muka langsung dan/atau

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>datang langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, maka pengguna layanan harus menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan di Biro Hukip/Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk aduan internal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau di Deputi Bidang Pelayanan Publik untuk aduan nasional;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut:</p> <p>a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan</p> <p>c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.</p> <p>3. Khusus untuk pengaduan pada internal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada:</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan akan diselesaikan maksimal 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi);</p> <p>b. apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382;</p> <p>b. faksimile: 021-5252720;</p> <p>c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) twitter: @lapor1708; dan</p> <p>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Pasal 7 ayat (3) dan Pasal 40 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);</p> <p>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);</p> <p>5. Pasal 627 dan Pasal 628 Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Jabatan Pimpinan Tinggi Madya Kementerian Negara;</p> <p>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).
2.	Sarana dan 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. Jaringan internet; 6. Mesin fax; dan 7. Toilet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; dan 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah secara berjenjang dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan. 2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, akan dikoordinasikan dengan Deputi Bidang Pelayanan Publik dan Ombudsman Republik Indonesia.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN VII
PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 19 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PERPUSTAKAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada waktu:<ol style="list-style-type: none">a. Pukul 07.30 s.d. 16.00 Waktu Indonesia Barat (Senin-Kamis); danb. Pukul 07.30 s.d. 16.30 Waktu Indonesia Barat (Jumat).2. Peminjaman koleksi sebanyak 5 (lima) judul dengan durasi 14 (empat belas) hari kerja. Peminjaman dapat diperpanjang selama maksimal 7 (tujuh) hari kerja sebanyak 2 (dua) kali;3. Koleksi perpustakaan hanya dapat dipinjam dan dibawa pulang oleh pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan4. Pengguna layanan non-pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi hanya dapat membaca di tempat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p data-bbox="625 533 1243 637">1. Hadir langsung ke perpustakaan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</p>  <pre> graph TD A([Pegguna layanan datang langsung dan mengisi buku tamu]) --> B[Pegguna layanan memilih jenis koleksi yang akan dipinjam melalui OPAC] B --> C[Pegguna layanan mencari koleksi secara mandiri atau meminta bantuan pustakawan] C --> D[Pegguna layanan memberikan koleksi kepada pustakawan untuk diproses dalam database] D --> E([Pegguna layanan memperoleh koleksi perpustakaan]) </pre> <p data-bbox="662 1490 792 1515">Keterangan:</p> <ul data-bbox="669 1525 1243 1824" style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengisi buku tamu INLISLite melalui <i>website</i> perpus.menpan.go.id; b. Pengguna layanan memilih jenis koleksi perpustakaan dan mencatat nomor panggil koleksi yang akan dipinjam melalui <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC). c. Pengguna layanan dapat secara mandiri mencari koleksi sesuai dengan nomor panggil koleksi atau

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>meminta bantuan pustakawan.</p> <p>d. Pengguna layanan memberikan koleksi kepada pustakawan untuk diproses dalam <i>database</i>; dan</p> <p>e. Pengguna layanan memperoleh koleksi perpustakaan untuk dipinjam atau baca di tempat.</p> <p>2. Melalui <i>website</i></p>  <pre> graph TD A([Pengguna layanan mengakses perpus.menpan.go.id]) --> B[Pengguna layanan memilih jenis koleksi melalui website tersebut] B --> C([Pengguna layanan memperoleh koleksi perpustakaan di mana dan kapan saja]) </pre> <p>Keterangan</p> <p>a. Pengguna layanan mengakses <i>website</i> perpus.menpan.go.id;</p> <p>b. Pengguna layanan memilih jenis koleksi perpustakaan melalui <i>website</i> perpustakaan tersebut; dan</p> <p>c. Pengguna layanan memperoleh koleksi perpustakaan di mana dan kapan saja.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Hadir langsung ke perpustakaan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</p> <p>Pengguna layanan dapat memperoleh koleksi perpustakaan maksimal 30 (tiga puluh) menit sejak menyampaikan jenis koleksi yang akan dipinjam kepada pustakawan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Melalui <i>website</i></p> <p>Pengguna layanan dapat memperoleh koleksi perpustakaan maksimal 10 (sepuluh) menit sejak menyelesaikan pilihan peminjaman koleksi.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Tidak ada biaya/tarif atas peminjaman maupun keterlambatan pengembalian, namun jika buku hilang diwajibkan mengganti buku yang sama.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Hadir langsung ke perpustakaan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. buku umum; b. konten lokal (terbitan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi jurnal, majalah, buletin, dan produk hukum) tercetak; c. <i>compact disk</i>; d. buku referensi; e. koran; f. ensiklopedia; dan g. direktori. <p>2. Melalui <i>website</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>e-Book</i>; b. PANRB Corner (digitalisasi konten lokal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi); dan c. artikel.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		langsung via: a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i> : halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara; 3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).
2.	Sarana dan	1. Ruang baca dengan pendingin ruangan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Prasarana, dan/atau Fasilitas	2. Koleksi perpustakaan; 3. Komputer; 4. Meja/kursibaca; 5. Lemari/rakBuku; dan 6. Jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat dan staf yang memiliki kompetensi mengetahui data/informasi koleksi yang tersedia di perpustakaan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; dan 2. Laporan kegiatan kepada atasan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Petugas di perpustakaan yang kompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Koleksi perpustakaan yang disampaikan/diberikan sesuai dengan kebutuhan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan perkegiatan; dan 2. Evaluasi laporan berkala 1 (satu) tahunsekali.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN IX
PERATURAN MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 19 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN TUNJANGAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat usulan dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none">a. surat usulan dari Menteri atau Pimpinan Lembaga dengan menginformasikan data indeks reformasi birokrasi, opini audit laporan keuangan, dan analisis ketersediaan anggaran; danb. bukti pelaksanaan <i>quick wins mandatory</i>. <p>Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id; dan</p> <p>2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses Layanan Terpadu <i>Online</i> (www.salam.menpan.go.id).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Instansi Pengusul menyampaikan usulan penyesuaian tunjangan kinerja disertai data indeks RB, opini audit laporan keuangan, analisis ketersediaan anggaran dan quick wins mandatory]) --> B[Surat diterima Kementerian PANRB] B --> C[Disposisi kepada Deputi RBKunwas] C --> D[Verifikasi atas indeks RB, opini audit laporan keuangan dan isu terkait serta koordinasi pelaksanaan quick wins mandatory] D --> E[Penyampaian laporan hasil verifikasi kepada Menteri untuk memberikan persetujuan dan menetapkan besaran tunjangan kinerja] E --> F[Permohonan izin prinsip ke Menteri Keuangan] F --> G[Mendapatkan surat izin prinsip] G --> H[Permohonan izin Prakarsa kepada Presiden melalui Menteri Sesneg] H --> I[Mendapatkan surat izin prakarsa] I --> J[Perumusan Rperpres tentang tunjangan kinerja bersama instansi terkait] J --> K[Permohonan harmonisasi Rprespres kepada Menteri Hukum dan HAM] K --> L[Mendapatkan hasil harmonisasi] L --> M[Permohonan penetapan Perpres tentang tunjangan kinerja kepada Presiden melalui Menteri Sesneg] M --> N[Pembubuhan paraf koordinasi] N --> O([Penyampaian Perpres kepada Instansi Pengusul]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kementerian/lembaga mengajukan usulan penyesuaian tunjangan kinerja dengan menyertakan data indeks reformasi birokrasi, opini audit laporan keuangan dan analisis ketersediaan anggaran, serta bukti pelaksanaan <i>quick wins mandatory</i>; 2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Birokrasi/Ketua Tim Reformasi Birokrasi Nasional menugaskan Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan selaku ketua Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional untuk melakukan verifikasi atas usulan tunjangan kinerja tersebut;</p> <p>3. Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan/Ketua Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional melakukan verifikasi atas indeks reformasi birokrasi, opini laporan keuangan, dan isu terkini terkait Kementerian/Lembaga tersebut, lalu berkoordinasi dengan Deputi terkait mengenai pelaksanaan <i>quick win mandatory</i>;</p> <p>4. Laporan hasil verifikasi pada poin 3 (tiga) disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selaku Tim Reformasi Birokrasi Nasional untuk memberikan persetujuan dan menetapkan besaran tunjangan kinerja yang akan diberikan serta menyampaikan permohonan izin prinsip ke Menteri Keuangan;</p> <p>5. Menteri Keuangan menerbitkan surat izin prinsip setelah melakukan analisis ketersediaan anggaran dan menyampaikan surat tersebut kepada Ketua Tim Reformasi Birokrasi Nasional sebagai dasar perumusan Rancangan Peraturan Presiden;</p> <p>6. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerima surat izin prinsip dan menugaskan Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan selaku Ketua Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional untuk membuat surat permohonan izin prakarsa kepada Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara;</p> <p>7. Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan membuat surat permohonan izin prakarsa untuk disetujui oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>8. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Birokrasi menyetujui surat permohonan izin prakarsa dan menyampaikan surat permohonan izin prakarsa kepada Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara;</p> <p>9. Menteri Sekretaris Negara menerbitkan surat izin prakarsa dan menyampaikan surat tersebut kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa Presiden menyetujui rencana penyusunan Rancangan Peraturan Presiden tentang tunjangan kinerja;</p> <p>10. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerima surat izin prakarsa Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara dan menugaskan Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional untuk menyiapkan Rancangan Peraturan Presiden tentang tunjangan kinerja;</p> <p>11. Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan/Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional merumuskan Rancangan Peraturan Presiden tentang tunjangan kinerja bersama instansi terkait (Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Sekretariat Negara, dan Badan Kepegawaian Negara);</p> <p>12. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerima rumusan Rancangan Peraturan Presiden yang telah disusun oleh Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional dan menyampaikan Rancangan Peraturan Presiden tersebut kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk dilakukan harmonisasi;</p> <p>13. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melakukan harmonisasi, pembulatan dan pemantapan konsep atas Rancangan Peraturan Presiden tentang tunjangan kinerja dan menyampaikan hasil harmonisasi kepada Ketua Tim Reformasi Birokrasi Nasional;</p> <p>14. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerima hasil harmonisasi dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan menyampaikan permohonan penetapan Peraturan Presiden tentang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tunjangan kinerja tersebut kepada Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara;</p> <p>15. Menteri Sekretaris Negara memroses penetapan Peraturan Presiden dan menyampaikan hasil penetapan Peraturan Presiden kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Menteri Keuangan untuk memperoleh paraf koordinasi dan penetapan oleh Presiden menjadi Peraturan Presiden, serta menyampaikan Peraturan Presiden tentang tunjangan kinerja ke Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kementerian/Lembaga pengusul; dan</p> <p>16. Kementerian/Lembaga menerima Peraturan Presiden yang sudah ditetapkan dan menyusun dokumen anggaran dan pembayaran.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam proses pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan penetapan tunjangan kinerja bagi Kementerian/Lembaga maksimal adalah 25 (dua puluh lima) hari kerja sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang diproses di Kementerian Keuangan, Kementerian Sekretariat Negara, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat izin prinsip dari Menteri Keuangan; 2. surat izin prakarsa dari Menteri Sekretaris Negara; 3. penyampaian hasil harmonisasi oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia; dan 4. surat permohonan paraf Rancangan Peraturan Presiden oleh Menteri Sekretaris Negara.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penetapan tunjangan kinerja bagi Kementerian/Lembaga; dan 2. <i>Draft</i> Rancangan Peraturan Presiden tentang Tunjangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kinerja bersama instansi terkait.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2010 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Presiden Nomor 42 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621);</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024; dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. Mesin faksimile; dan 6. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum dan administrasi negara; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen; 4. Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan; 5. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan 6. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat pleno Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan; dan 3. Sistem pelaporan bulanan masing-masing Asisten Deputi.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan usulan penetapan tunjangan kinerja bagi Kementerian/Lembaga yang akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu; 2. Secara berkala dilaporkan juga melalui jaringan <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan penetapan tunjangan kinerja dapat dilihat pada website www.salam.menpan.go.id .

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

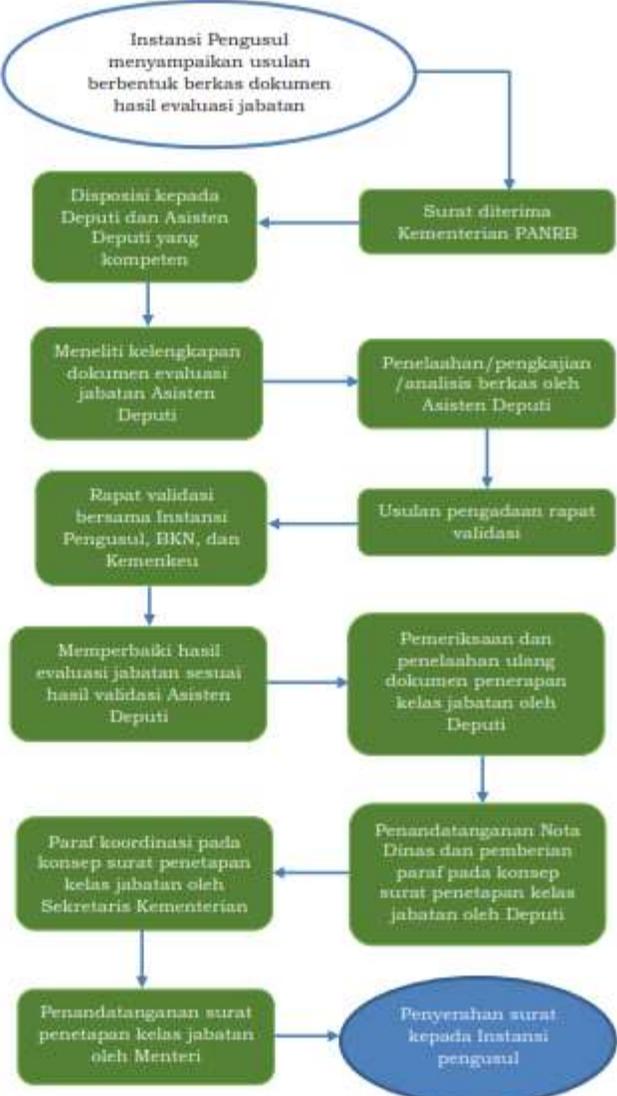
ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN X
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 PENETAPAN KELAS JABATAN**

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat usulan tertulis dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat Usulan dari Pejabat Pembina Kepegawaian; b. lampiran I sampai dengan V; c. peta jabatan; d. informasi faktor jabatan struktural; e. informasi faktor jabatan fungsional untuk Instansi Pembina Jabatan Fungsional; dan/atau f. surat rekomendasi dari Instansi Pembina Jabatan Fungsional; dan g. khusus untuk usulan dari instansi pusat, perlu melampirkan surat pernyataan ketersediaan pagu anggaran yang ditandatangani kuasa pengguna anggaran kepada Menteri Keuangan dengan tembusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <p>Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id; dan</p> <p>2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		mengakses Layanan Terpadu Online (www.salam.menpan.go.id).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi pengusul menyampaikan usulan dalam bentuk berkas dokumen hasil evaluasi jabatan yang terdiri dari: surat yang ditandatangani Pejabat Pembina Kepegawaian, lampiran I sampai dengan V, peta jabatan, informasi faktor jabatan (Struktural dan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Fungsional) dan surat rekomendasi dari Instansi Pembina Jabatan Fungsional;</p> <p>2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi kepada Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur;</p> <p>3. Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur mempelajari usulan dan memberikan disposisi kepada Asisten Deputi Standardisasi Jabatan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur untuk melakukan telaahan/kajian/analisis;</p> <p>4. Asisten Deputi Standardisasi Jabatan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur meneliti kelengkapan dokumen evaluasi jabatan;</p> <p>5. Asisten Deputi Standardisasi Jabatan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur membuat telaahan/kajian/analisis;</p> <p>6. Asisten Deputi Standardisasi Jabatan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur meneliti kelengkapan dokumen evaluasi jabatan membuat telaahan/kajian/analisis dan mengusulkan kepada Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur untuk mengadakan rapat validasi;</p> <p>7. Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur mengadakan rapat validasi dengan instansi terkait, antara lain: instansi pengusul, Badan Kepegawaian Negara, dan Kementerian Keuangan, pejabat terkait di lingkungan Asisten Asisten Deputi Standardisasi Jabatan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur;</p> <p>8. Asisten Deputi Standardisasi Jabatan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur memperbaiki hasil evaluasi jabatan sesuai hasil validasi dan menyampaikan kepada Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur;</p> <p>9. Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur memeriksa, menelaah ulang dokumen penetapan kelas jabatan, menandatangani nota dinas dan memberikan</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>paraf pada konsep surat penetapan dan menyampaikan kepada Sekretaris Kementerian;</p> <p>10. Sekretaris Kementerian memberikan paraf koordinasi konsep surat penetapan dan menyampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ; dan</p> <p>11. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menandatangani surat penetapan kelas jabatan untuk kemudian diserahkan kepada instansi pengusul.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam proses pelayanan penetapan kelas jabatan adalah 33 (tiga puluh tiga) hari kerja sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang diproses di Kementerian Keuangan, dan Badan Kepegawaian Negara seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. validasi usulan oleh Badan Kepegawaian Negara; dan 2. validasi usulan oleh Kementerian Keuangan
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penetapan kelas jabatan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. e-mail: halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!

No.	KOMPONEN	URAIAN
		1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 1. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Tentara Nasional Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pengusulan, Penetapan dan Pembinaan Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil; 11. Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 tentang

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p> <p>12. Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2019 tentang tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621);</p> <p>13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor; KEP/23.2/M.PAN/2004 tentang Pedoman Penataan Pegawai Negeri Sipil; dan</p> <p>14. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: B/528/M.SM.01.00/2018 tanggal 15 Oktober 2018, hal: Mekanisme Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Fungsional.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat dengan sarana audio-visual; 2. Komputer/laptop; 3. Printer; 4. Jaringan internet; dan 5. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum, administrasi negara dan bidang ilmu terkait dengan manajemen sumber daya manusia; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang manajemen sumber daya manusia; 4. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan 5. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat validasi dengan Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur; dan 3. Sistem pelaporan bulanan Asisten Deputi Standardisasi Jabatan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Aparatur.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan penetapan kelas jabatan yang transparan, bebas dari keterlibatan pihak ketiga; dan 2. Pertimbangan dan persetujuan usulan penetapan kelas jabatan yang berkualitas karena melibatkan pihak terkait yaitu Badan Kepegawaian Negara dan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu; 2. Secara berkala dilaporkan juga melalui jaringan <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan penataan Sumber Daya Manusia Aparatur dapat dilihat pada <i>website</i> www.menpan.go.id .

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN XI
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

**STANDAR PELAYANAN
 PENETAPAN JABATAN FUNGSIONAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis dengan memuat: <ul style="list-style-type: none"> a. surat usulan dari Instansi Pembina; dan b. naskah akademik. Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i> : persuratan@menpan.go.id
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pengguna Layanan menyampaikan usulan berbentuk berkas dilengkapi dengan naskah akademik dan persyaratan layanan]) --> B[Surat diterima Kementerian PANRB] B --> C[Disposisi kepada Pejabat/Pegawai yang kompeten] C --> D[Ekspose usulan jabatan fungsional bersama Instansi Pembina] D --> E[Penerbitan surat jawaban dari Menteri] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A[Perumusan tugas pokok dan uraian kegiatan oleh Instansi Pembina] --> B[Uji beban kerja dan olah data oleh Instansi Pembina] B --> C[Validasi hasil olah data uji beban kerja oleh Kementerian PANRB dan BKN bersama Instansi Pembina] C --> D[Penyusunan draft PermenPANRB oleh Kementerian PANRB dan BKN bersama Instansi Pembina] D --> E[Pemberian pertimbangan teknis oleh BKN] E --> F[Legal drafting RPermenPANRB] F --> G[Pengajuan RPermenPANRB kepada Menteri] G --> H[Penomoran dan Pengundangan PermenPANRB di KemenkumHAM] H --> I[Salinan PermenPANRB diberikan kepada Instansi Pembina dan BKN] I --> J(PermenPANRB dimuat dalam JDIH) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pembina mengusulkan penetapan jabatan fungsional dalam bentuk surat usulan dan naskah akademik ke Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerima usulan dan mendisposisikan usulan kepada Deputi dan secara berjenjang kepada Asisten deputi untuk dilakukan telaahan; 3. Deputi mengundang Instansi Pembina untuk melakukan ekspose usulan jabatan fungsional; 4. Menteri menerbitkan surat jawaban atas usulan jabatan fungsional;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Instansi Pembina merumuskan tugas pokok dan uraian kegiatan;</p> <p>6. Instansi Pembina melakukan uji beban kerja dan olah data;</p> <p>7. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Badan Kepegawaian Negara melakukan validasi atas hasil olah data uji beban kerja (bersama instansi pembina);</p> <p>8. Instansi Pembina bersama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Badan Kepegawaian Negara melakukan penyusunan <i>draft</i> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang jabatan fungsional yang diusulkan;</p> <p>9. Badan Kepegawaian Negara memberikan pertimbangan teknis atas <i>draft</i> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>10. Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan <i>legal drafting</i> terhadap <i>draft</i> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>11. <i>Draft</i> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi disampaikan kepada Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik untuk dilakukan harmonisasi;</p> <p>12. <i>Draft</i> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang telah diharmonisasi diajukan kepada Menteri untuk ditetapkan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang sudah ditetapkan diajukan kepada Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik untuk dilakukan penomoran dan pengundangan di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;</p> <p>14. Salinan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diberikan kepada Instansi Pembina dan Badan Kepegawaian Negara; dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang jabatan fungsional dimaksud dimuat dalam <i>website</i> Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam proses pelayanan penetapan jabatan fungsional adalah 114 (seratus empat belas) hari kerja sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang diproses di Badan Kepegawaian Negara, instansi pembina jabatan fungsional (instansi pengusul), dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. hasil uji beban kerja oleh instansi pembina (pengusul); 2. validasi dan pertimbangan teknis usulan oleh Badan Kepegawaian Negara; dan 3. penyampaian hasil harmonisasi oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Deputi Sumber Daya Manusia Aparatur mengenai persetujuan usulan penetapan jabatan fungsional; dan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dngan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2010; 3. Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 116 Tahun 2014; 4. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan 8. Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2019 tentang tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. Mesin faksimile; dan 6. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum, manajemen dan administrasi negara; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait manajemen aparatur sipil negara; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen; 4. Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan; 5. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan 6. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat pleno Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur; dan 3. Sistem pelaporan bulanan masing-masing Asisten Deputi.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan penetapan jabatan fungsional yang transparan, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan 2. Pertimbangan dan persetujuan usulan penetapan jabatan fungsional yang berkualitas karena melibatkan pihak terkait yaitu Badan Kepegawaian Negara dan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu; 2. Secara berkala dilaporkan juga melalui jaringan <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan penataan kelembagaan dapat dilihat pada <i>website</i> www.menpan.go.id.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

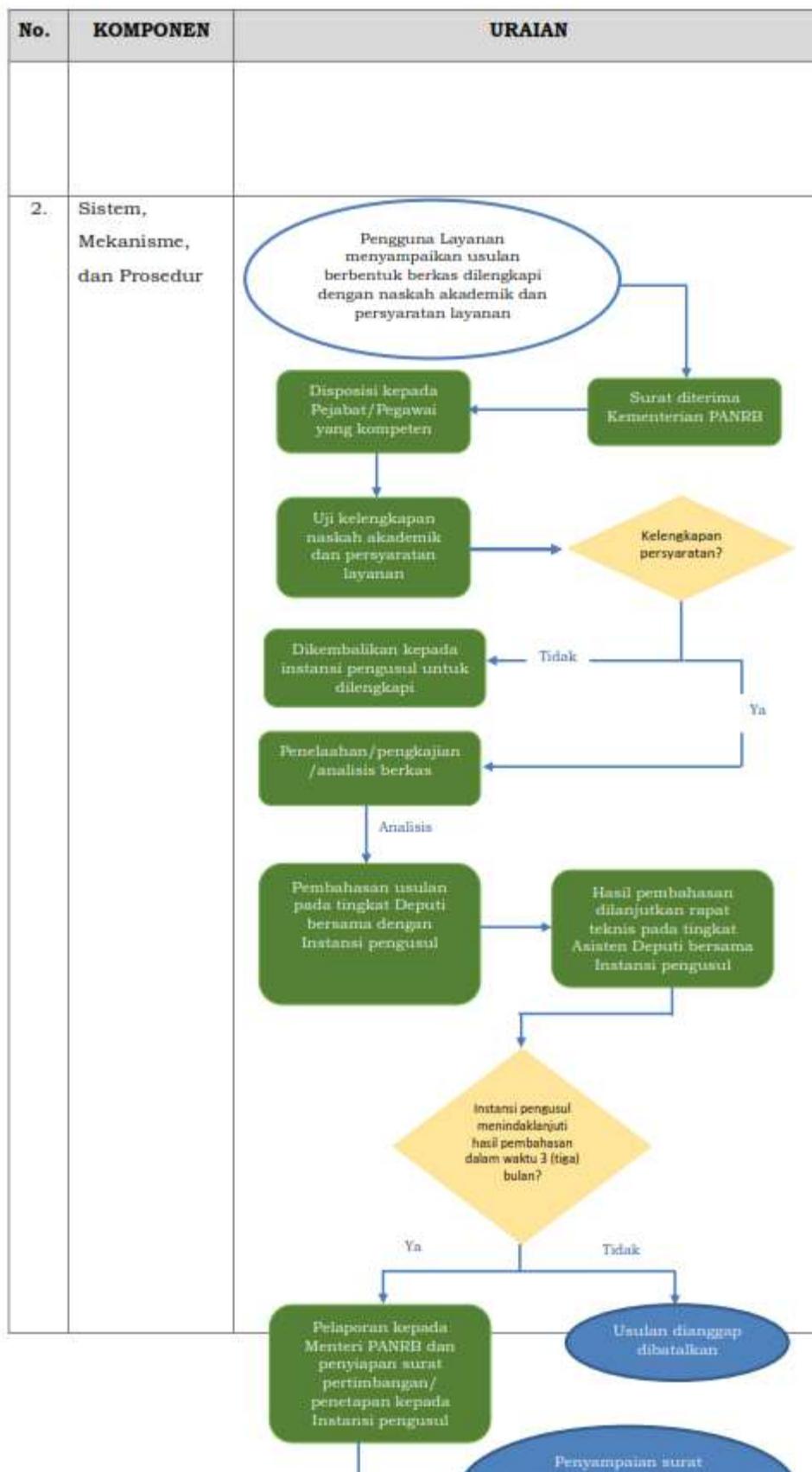
ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN XII
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN HARI DAN JAM KERJA INSTANSI PEMERINTAH

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat usulan dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat usulan dari Menteri atau Pimpinan Lembaga; b. naskah akademik berisikan alasan dan urgensi serta usulan perhitungan hari/jam kerja; c. Rancangan Peraturan Menteri/Pimpinan Lembaga tentang Penetapan Hari dan Jam Kerja yang telah di validasi; dan d. susunan dan organisasi tata kerja e. aata jumlah pegawai f. analisis beban kerja dan g. Peraturan Menteri/Pimpinan Lembaga terdahulu. <p>Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id</p> <p>2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses Layanan Terpadu <i>Online</i> (www.salam.menpan.go.id).</p>



No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menteri atau Pimpinan Lembaga menyampaikan usulan dilengkapi dengan naskah akademik dan persyaratan layanan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi kepada Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; 3. Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana mempelajari usulan lalu mendisposisikan kepada Asisten Deputi untuk melakukan telaahan/kajian/analisis; 4. Asisten Deputi beserta staf melakukan proses uji kelengkapan naskah akademik dan persyaratan layanan; 5. Apabila berkas persyaratan pelayanan tidak lengkap maka berkas dikembalikan pada Kementerian/ Lembaga pengusul untuk dilengkapi; 6. Berkas yang lengkap akan ditelaah/dikaji/dianalisis Asisten Deputi beserta staf dan hasil telaahan akan disampaikan kepada Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; 7. Pembahasan usulan dalam rapat oleh Deputi beserta staf dengan Kementerian/Lembaga pengusul; 8. Hasil rapat akan dilanjutkan dengan pembahasan teknis oleh Asisten Deputi beserta staf dengan Kementerian/Lembaga pengusul; 9. Apabila Kementerian/Lembaga pengusul tidak menindaklanjuti hasil rapat dalam waktu 3 (tiga) bulan maka usulan penetapan hari dan jam kerja instansi pengusul dianggap dibatalkan. Pengusulan berikutnya

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dimulai dari tahap awal;</p> <p>10. Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana meneliti dan mereview hasil pembahasan, dan melaporkan hasil pembahasan melalui nota dinas kepada Menteri dengan nota dinas dan menyiapkan surat pertimbangan dan/atau penetapan atas usulan; dan</p> <p>11. Penyampaian surat pertimbangan dan/atau penetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada Kementerian/Lembaga pengusul.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam proses pelayanan pertimbangan dan/atau penetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang hari dan jam kerja adalah 20 (dua puluh) hari kerja sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang diproses di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terkait proses harmonisasi.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang pertimbangan dan/atau penetapan hari dan jam kerja Kementerian/Lembaga.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382;</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i> : halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 6. Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 Hari Kerja Di Lingkungan Lembaga Pemerintah; 7. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non-Kementerian sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 3 tahun 2013; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. Komputer/laptop; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. Database organisasi dan tata kerja; 6. Mesin faksimile; dan 7. Mesin fotokopi/scan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum dan administrasi negara; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi, analisis, dan alternatif/inovasi terkait organisasi dan tata kerja instansi pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen; 4. Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan; 5. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan 6. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Rapat pleno Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; dan 3. Sistem pelaporan capaian kinerja secara berkala Asisten Deputi.
5.	Jumlah	Maksimal 5 (lima) orang.

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	Pertimbangan/penetapan hari dan jam kerja yang rasional dan proporsional.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pertimbangan/penetapan hari dan jam kerja yang akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun sewaktu-waktu apabila diperlukan; 2. Secara berkala dilaporkan juga melalui jaringan <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan penetapan hari dan jam kerja dapat dilihat pada <i>website</i> www.salam.menpan.go.id.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

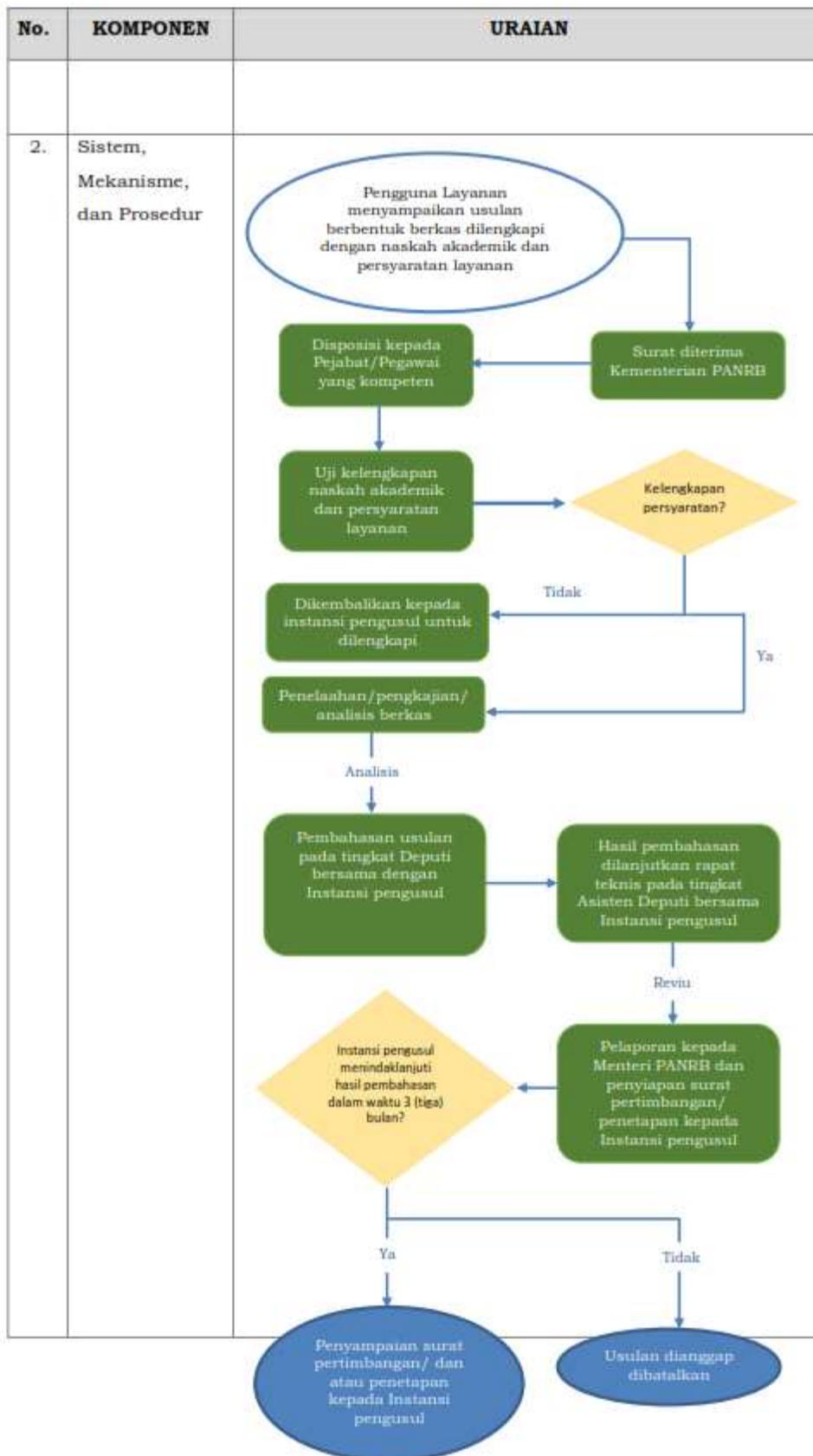
ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN XIII
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN IZIN PRINSIP PAKAIAN DINAS

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat usulan dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat usulan dari Menteri atau Pimpinan Lembaga; b. naskah akademik berisikan alasan dan urgensi serta gambar usulan seragam/pakaian dinas; c. Rancangan Peraturan Menteri/Pimpinan Lembaga tentang Penetapan Seragam/Pakaian Dinas yang telah divalidasi; d. susunan organisasi dan tata kerja; e. data jumlah pegawai; f. analisi Beban Kerja; dan g. jumlah anggaran yang tersedia. <p>Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id</p> <p>2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses Layanan Terpadu <i>Online</i> (www.salam.menpan.go.id).</p>



No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menteri atau Pimpinan Lembaga menyampaikan usulan dilengkapi dengan naskah akademik dan persyaratan pelayanan ke Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi kepada Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; 3. Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana mempelajari usulan lalu mendisposisikan kepada Asisten Deputi untuk melakukan telaahan/kajian/analisis; 4. Asisten Deputi beserta staf melakukan proses uji kelengkapan naskah akademik dan persyaratan pelayanan; 5. Apabila berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan pada Kementerian/Lembaga untuk dilengkapi; 6. Berkas yang lengkap akan ditelaah/dikaji/dianalisis oleh Asisten Deputi beserta staf dan hasil telaahan akan disampaikan kepada Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; 7. Pembahasan usulan dalam rapat oleh Deputi beserta staf dengan perwakilan Kementerian/Lembaga pengusul; 8. Hasil rapat dengan Deputi dan Kementerian/Lembaga pengusul dilanjutkan dengan pembahasan teknis oleh Asisten Deputi beserta staf dengan perwakilan Kementerian/Lembaga pengusul. Dalam tahap ini, pembahasan ketersediaan anggaran bagi kementerian/lembaga dilakukan bersama Kementerian Keuangan, dan untuk pemerintah daerah dibahas bersama Kementerian Dalam Negeri;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>9. Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana meneliti dan mereview hasil pembahasan, melaporkan kepada Menteri melalui nota dinas dan menyiapkan surat pertimbangan/penetapan tentang Pakaian Dinas Kementerian/Lembaga pengusul;</p> <p>10. Apabila Kementerian/Lembaga pengusul tidak menindaklanjuti hasil rapat dalam waktu 3 (tiga) bulan maka usulan penetapan Pakaian Dinas dianggap dibatalkan. Pengusulan berikutnya dimulai dari tahap awal; dan</p> <p>11. Penyampaian surat pertimbangan dan/atau penetapan Pakaian Dinas oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada Kementerian/Lembaga pengusul.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam proses pelayanan pertimbangan dan persetujuan izin prinsip pakaian dinas adalah 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pertimbangan dan/atau penetapan Pakaian Dinas; dan</p> <p>2. <i>Draft</i> Rancangan Peraturan Menteri/Pimpinan Lembaga tentang Pakaian Dinas yang telah divalidasi.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720;</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		c. <i>e-mail</i> : halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 5. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non-Kementerian sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 3 tahun 2013; 6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2020; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>10. Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>11. Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. Komputer/laptop; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. <i>Database</i> organisasi dan tata kerja; 6. Mesin faksimile; dan 7. Mesin fotokopi/mesin scan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum dan administrasi negara; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi data, analisis, dan alternatif/inovasi terkait organisasi dan tata kerja instansi pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen; 4. Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan; 5. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan; 6. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Rapat pleno Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; dan 3. Sistem pelaporan bulanan Asisten Deputi.
5.	Jumlah	Maksimal 5 (lima) orang.

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	Pertimbangan dan penetapan pakaian dinas yang rasional dan proporsional.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pertimbangan dan penetapan pakaian dinas Kementerian/Lembaga yang akuntabel dan transparan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun sewaktu-waktu apabila diperlukan; 2. Secara berkala dilaporkan melalui aplikasi <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan penetapan pakaian dinas Kementerian/Lembaga di <i>publish</i> pada <i>website</i> www.salam.menpan.go.id.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

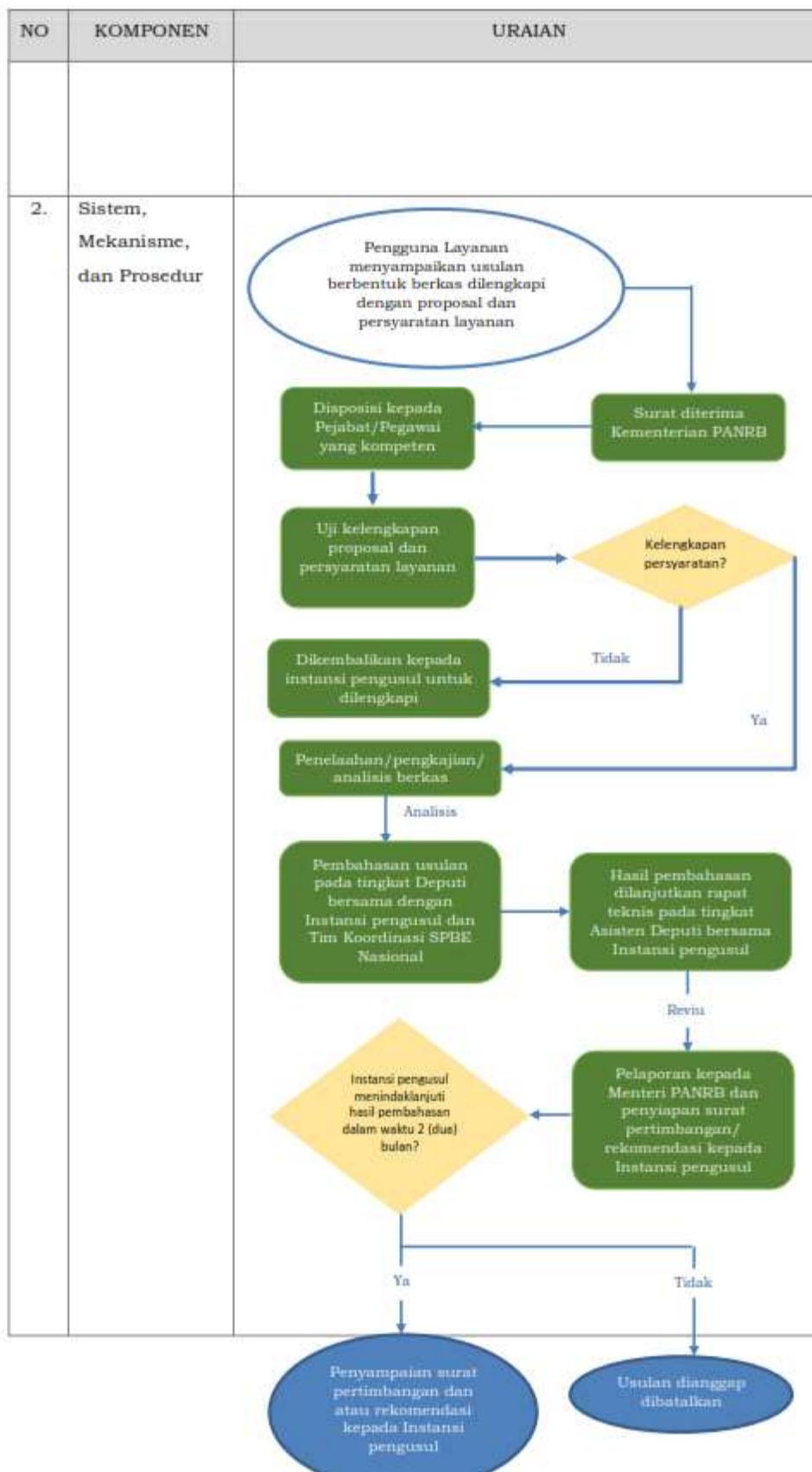
ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN XIV
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
PERTIMBANGAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI KHUSUS
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis dengan memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat usulan dari Menteri/Pimpinan Lembaga/Pemerintah Daerah; dan 2. proposal pembangunan dan pengembangan aplikasi khusus sistem pemerintahan berbasis elektronik dan data pendukungnya yang mencakup: <ol style="list-style-type: none"> a. latar belakang dan urgensi pembangunan aplikasi; b. fungsi bisnis dan layanan yang diterapkan; c. metodologi pembangunan aplikasi; d. kebutuhan data dan informasi pada aplikasi; e. teknologi yang digunakan (bahasa pemrograman, platform, dan infrastruktur); f. jadwal pembangunan dan pengembangan aplikasi; g. sumber pembiayaan. <p>Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeran dan Reformasi Birokrasi Jl. Jenderal Sudirman, Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menteri atau Pimpinan Lembaga atau Pemerintah Daerah Propinsi/Kabupaten/Kota menyampaikan usulan dalam bentuk berkas usulan dilengkapi dengan proposal dan persyaratan layanan ke Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi kepada Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; 3. Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana mempelajari usulan lalu mendisposisikan kepada Asisten Deputi untuk melakukan telaahan/kajian/analisis; 4. Asisten Deputi beserta Staf melakukan proses uji kelengkapan proposal dan persyaratan layanan; 5. Apabila berkas persyaratan tidak lengkap maka berkas dikembalikan pada instansi pengusul untuk dilengkapi; 6. Berkas yang lengkap akan ditelaah/dikaji/dianalisis Asisten Deputi beserta staf dan hasil telaahan akan disampaikan kepada Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; 7. Pembahasan usulan dalam rapat oleh Deputi beserta staf dibahas dengan Instansi terkait, antara lain: Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah pengusul beserta tim koordinasi sistem pemerintahan berbasis elektronik nasional (Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Kementerian Keuangan, Kementerian Dalam Negeri, Badan Siber dan Sandi Negara, dan Badan Pengkajian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan Penerapan Teknologi;</p> <p>8. Hasil rapat dengan instansi terkait dan tim koordinasi sistem pemerintahan berbasis elektronik nasional akan dilanjutkan dengan pembahasan teknis oleh Asisten Deputi beserta staf dengan instansi pengusul;</p> <p>9. Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana meneliti dan mereview hasil pembahasan, melaporkan kepada Menteri melalui nota dinas, dan menyiapkan surat pertimbangan/rekomendasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada instansi pengusul;</p> <p>10. Apabila instansi pengusul tidak menindaklanjuti hasil rapat dalam waktu 2 (dua) bulan maka usulan pertimbangan dan pengembangan aplikasi khusus sistem pemerintahan berbasis elektronik dianggap dibatalkan. Pengusulan berikutnya dimulai dari tahap awal; dan</p> <p>11. Penyampaian surat pertimbangan dan/atau rekomendasi aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada instansi pengusul.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam proses pelayanan pertimbangan dan pembangunan aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah 60 (enam puluh) hari kerja sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang diproses pada saat tim koordinasi sistem pemerintahan berbasis elektronik melakukan validasi dan/atau analisis usulan.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pertimbangan dan/atau rekomendasi aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Adminstrasi Pemerintahan;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;</p> <p>12. Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>13. Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. Komputer; 3. Printer; 4. Jaringan internet; 5. <i>Database</i> layanan; 6. Mesin faksimile; 7. Mesin fotokopi; dan 8. Mesin <i>scan</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, informasi dan teknologi, hukum dan administrasi negara; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi data, analisis, dan alternatif/inovasi terkait layanan aplikasi instansi pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen; 4. Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan; 5. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik; dan 7. Memiliki kemampuan menganalisis sistem informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Rapat pleno Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana; dan 3. Sistem pelaporan capaian kinerja Asisten Deputi.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pertimbangan dan rekomendasi aplikasi khusus sistem pemerintahan berbasis elektronik yang proporsional.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan pertimbangan dan rekomendasi aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik yang akuntabel dan transparan; dan 2. Pertimbangan dan rekomendasi aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik yang berkualitas karena melibatkan tim koordinasi sistem pemerintahan berbasis elektronik nasional dan Kementerian/Lembaga terkait serta para profesional di bidang sistem informatika dari perguruan tinggi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun sewaktu-waktu apabila diperlukan; 2. Secara berkala di <i>publish</i> melalui aplikasi <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan rekomendasi aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di <i>publish</i> pada <i>website</i> www.spbe.menpan.go.id dan www.spbe.go.id .

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN XV
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN TUNJANGAN JABATAN FUNGSIONAL

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan (instansi pengusul) menyampaikan surat permohonan penetapan tunjangan jabatan fungsional yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat pengusulan yang ditandatangani oleh Pejabat Pembina Kepegawaian; b. naskah akademik; dan c. nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id;</p> <p>2. Untuk memantau tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses Layanan Terpadu <i>Online</i> (www.salam.menpan.go.id) atau bilamana terdapat kendala teknis dapat menghubungi telepon: 021-7398381, fax: 021-7398323.</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Peguna Layanan menyampaikan surat pengusulan penetapan tunjangan jabatan fungsional]) --> B[Surat diterima Kementerian PANRB] B --> C[Disposisi kepada Pejabat/Pegawai yang kompeten] C --> D[Analisis] D --> E[Pembahasan hasil telaah/kajian bersama pimpinan dan koordinasi dengan pengguna layanan jika diperlukan] E --> F[Pengajuan izin prinsip besaran tunjangan jabatan fungsional kepada Menteri Keuangan] F --> G[Mendapatkan surat izin prinsip] G --> H[Pengajuan izin prakarsa Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden RI melalui Menteri Sekretaris Negara] H --> I[Mendapatkan surat izin prakarsa] I --> J[Pengajuan harmonisasi Rancangan Peraturan Presiden kepada Menteri Hukum dan HAM] J --> K[Mendapatkan surat harmonisasi] K --> L[Pengajuan penetapan Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden RI melalui Menteri Sekretaris Negara] L --> M([Penyampaian Kembali Rancangan Peraturan Presiden yang telah dibubuhi paraf Menteri PANRB kepada Menteri]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peguna layanan (instansi pengusul) menyampaikan surat pengusulan penetapan tunjangan jabatan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>fungsi yang ditandatangani oleh Pejabat Pembina Kepegawaian disertai naskah akademik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>2. Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur mendisposisikan kepada Asisten Deputi Manajemen Kinerja dan Kesejahteraan Sumber Daya Manusia Aparatur untuk kemudian menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk mempelajari usulan;</p> <p>3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan hasil telaah/kajian kepada pimpinan serta melakukan pembahasan/ koordinasi bersama instansi pengusul jika diperlukan;</p> <p>4. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan izin prinsip mengenai besaran tunjangan jabatan fungsional kepada Menteri Keuangan;</p> <p>5. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan izin prakarsa penyusunan Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden Republik Indonesia melalui Menteri Sekretaris Negara setelah mendapatkan surat izin prinsip yang disampaikan oleh Menteri Keuangan;</p> <p>6. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan harmonisasi Rancangan Peraturan Presiden kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia setelah mendapat izin prinsip dari Menteri Keuangan dan izin prakarsa dari Menteri Sekretaris Negara;</p> <p>7. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan penetapan Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara setelah mendapatkan surat penyampaian harmonisasi dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia; dan</p> <p>8. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyampaikan kembali Rancangan Peraturan Presiden yang telah dibubuhi paraf oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai balasan surat permohonan paraf dari Menteri</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Sekretaris Negara kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Menteri Keuangan, dan instansi pengusul.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan penetapan tunjangan jabatan fungsional adalah 90 (sembilan puluh) hari kerja di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang di proses di Kementerian Keuangan, Kementerian Sekretariat Negara, dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat izin prinsip dari Menteri Keuangan; 2. surat izin prakarsa dari Menteri Sekretaris Negara; 3. surat penyampaian hasil harmonisasi oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia; 4. surat permohonan paraf Rancangan Peraturan Presiden oleh Menteri Sekretaris Negara; dan 5. penerbitan Peraturan Presiden di Kementerian Sekretariat Negara.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan izin prinsip kepada Menteri Keuangan; 2. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan izin prakarsa kepada Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara; 3. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan harmonisasi kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia; 4. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan penetapan Peraturan Presiden; dan 5. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai penyampaian Rancangan Peraturan Presiden yang telah dibubuhi paraf Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Birokrasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2007 tentang Tunjangan Jabatan Struktural;</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>9. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>11. Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>12. Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat dengan sarana audio-visual; 2. Komputer/laptop; 3. Printer; 4. Jaringan internet; dan 5. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum, administrasi negara, dan bidang ilmu terkait dengan manajemen sumber daya manusia; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang manajemen sumber daya manusia; 4. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		dan 5. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
4.	Pengawasan Internal	1. Diawasi oleh atasan langsung; dan 2. Pelaporan Asisten Deputi Manajemen Kinerja dan Kesejahteraan Sumber Daya Manusia Aparatur kepada Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan Penetapan tunjangan jabatan fungsional yang tertib administrasi, akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, tidak ada konflik kepentingan, menerapkan prinsip kehati-hatian serta berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 2. Secara berkala dilaporkan juga melalui jaringan <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. Progres <i>report</i> penyelesaian usulan penataan sumber daya manusia aparatur dapat dilihat pada <i>website</i> www.mcnpan.go.id .

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

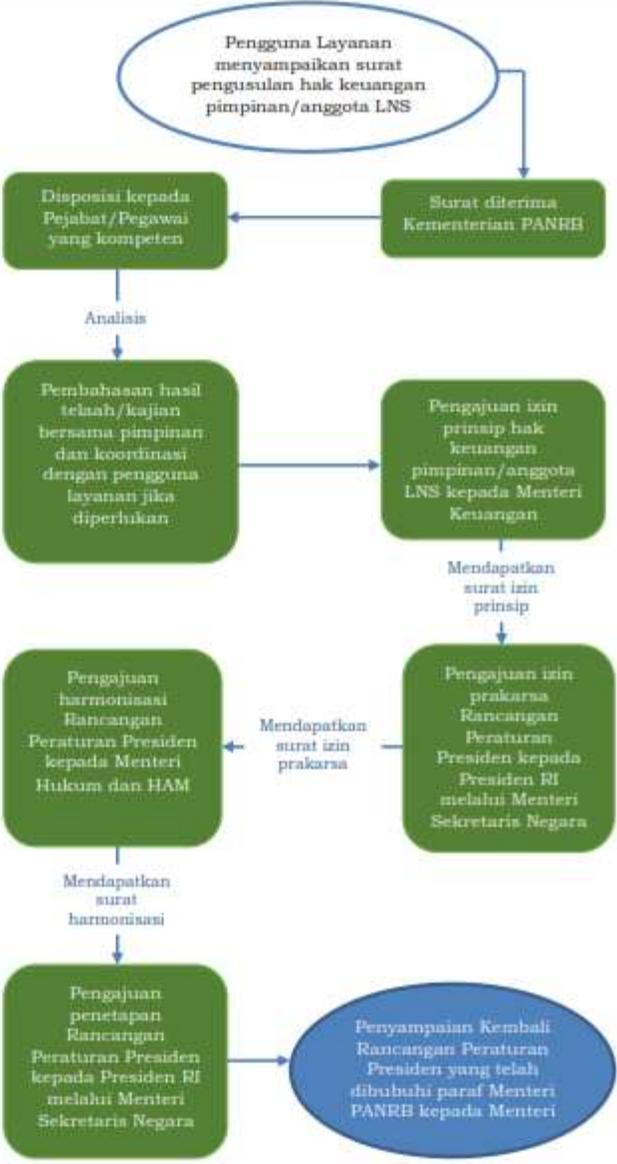
ttd

TJAHJO KUMOLO

LAMPIRAN XVI
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 19 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN HAK KEUANGAN PIMPINAN/ ANGGOTA LEMBAGA
NON STRUKTURAL

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan (instansi pengusul) menyampaikan surat permohonan penetapan hak keuangan pimpinan/anggota Lembaga Non Struktural yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat pengusulan yang ditandatangani oleh Pejabat Pembina Kepegawaian; b. naskah akademik; dan c. nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Surat ditujukan kepada: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190 atau melalui <i>e-mail</i>: persuratan@menpan.go.id; dan</p> <p>2. Untuk memantau tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses Layanan Terpadu <i>Online</i> (www.salam.menpan.go.id) atau bilamana terdapat kendala teknis dapat menghubungi telepon: 021-7398381, fax: 021-7398323.</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Peguna Layanan menyampaikan surat pengusulan hak keuangan pimpinan/anggota LNS]) --> B[Surat diterima Kementerian PANRB] B --> C[Disposisi kepada Pejabat/Pegawai yang kompeten] C -- Analisis --> D[Pembahasan hasil telaah/kajian bersama pimpinan dan koordinasi dengan pengguna layanan jika diperlukan] D --> E[Pengajuan izin prinsip hak keuangan pimpinan/anggota LNS kepada Menteri Keuangan] E -- Mendapatkan surat izin prinsip --> F[Pengajuan izin prakarsa Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden RI melalui Menteri Sekretaris Negara] F -- Mendapatkan surat izin prakarsa --> G[Pengajuan harmonisasi Rancangan Peraturan Presiden kepada Menteri Hukum dan HAM] G -- Mendapatkan surat harmonisasi --> H[Pengajuan penetapan Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden RI melalui Menteri Sekretaris Negara] H --> I([Penyampaian Kembali Rancangan Peraturan Presiden yang telah dibubuhi paraf Menteri PANRB kepada Menteri]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan (instansi pengusul) menyampaikan surat pengusulan hak keuangan pimpinan/anggota Lembaga Non Struktural yang ditandatangani oleh

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pejabat Pembina Kepegawaian disertai naskah akademik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>2. Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur mendisposisikan kepada Asisten Deputi Manajemen Kinerja dan Kesejahteraan Sumber Daya Manusia Aparatur untuk kemudian menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk mempelajari usulan;</p> <p>3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan hasil telaah/kajian kepada pimpinan serta melakukan pembahasan/koordinasi bersama instansi pengusul jika diperlukan;</p> <p>4. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan izin prinsip mengenai hak keuangan pimpinan/anggota Lembaga Non Struktural kepada Menteri Keuangan;</p> <p>5. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan izin prakarsa penyusunan Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden Republik Indonesia melalui Menteri Sekretaris Negara setelah mendapatkan surat izin prinsip yang disampaikan oleh Menteri Keuangan;</p> <p>6. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan harmonisasi Rancangan Peraturan Presiden kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia setelah mendapat izin prinsip dari Menteri Keuangan dan izin prakarsa dari Menteri Sekretaris Negara;</p> <p>7. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengajukan penetapan Rancangan Peraturan Presiden kepada Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara setelah mendapatkan surat penyampaian harmonisasi dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia; dan</p> <p>8. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyampaikan kembali Rancangan Peraturan Presiden yang telah dibubuhi paraf oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai balasan surat permohonan paraf dari Menteri</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Sekretaris Negara kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Menteri Keuangan, dan instansi pengusul.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan hak keuangan pimpinan/anggota Lembaga Non Struktural adalah 100 (seratus) hari kerja di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sejak usulan diterima oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan apabila persyaratan lengkap dan benar. Jangka waktu ini tidak termasuk tahapan layanan yang di proses di Kementerian Keuangan, Kementerian Sekretariat Negara, dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. surat izin prinsip dari Menteri Keuangan; 2. surat izin prakarsa dari Menteri Sekretaris Negara; 3. surat penyampaian hasil harmonisasi oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia; 4. surat permohonan paraf Rancangan Peraturan Presiden oleh Menteri Sekretaris Negara; dan 5. penerbitan Peraturan Presiden di Kementerian Sekretariat Negara.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan izin prinsip kepada Menteri Keuangan; 2. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan izin prakarsa kepada Presiden melalui Menteri Sekretaris Negara; 3. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan harmonisasi kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia; 4. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai pengajuan penetapan Peraturan Presiden; dan 5. Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai penyampaian Rancangan Peraturan Presiden yang telah dibubuhi paraf Menteri

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: 021-7398381 atau 021-7398382; b. faksimile: 021-5252720; c. <i>e-mail</i>: halomenpan@menpan.go.id; dan d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p> <p>10. Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat dengan sarana audio-visual; 2. Komputer/laptop; 3. Printer; 4. Jaringan internet; dan 5. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal sarjana terutama bidang pemerintahan, hukum, administrasi negara dan bidang ilmu terkait dengan manajemen sumber daya manusia; 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang manajemen sumber daya manusia; 4. Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi; dan 5. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.
4.	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diawasi oleh atasan langsung; dan

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Internal	2. Pelaporan Asisten Deputi Manajemen Kinerja dan Kesejahteraan Sumber Daya Manusia Aparatur kepada Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan pertimbangan dan persetujuan usulan Penetapan hak keuangan pimpinan/Anggota LNS yang tertib administrasi, akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, tidak ada konflik kepentingan, menerapkan prinsip kehati-hatian serta berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 2. Secara berkala dilaporkan juga melalui jaringan <i>e-performance</i> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 3. <i>Progres report</i> penyelesaian usulan dapat dilihat pada <i>website</i> www.salam.menpan.go.id .

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO