



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 88 /PMK.01/2013
TENTANG
PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

PETUNJUK TEKNIS
PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-2-

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Keuangan dalam menyelenggarakan urusan di bidang keuangan dan kekayaan negara menempati posisi strategis dalam pemerintahan Republik Indonesia. Hal tersebut tercermin dalam kebijakan-kebijakan yang dibuat Kementerian Keuangan dalam pengelolaan keuangan negara yang mempengaruhi perekonomian negara, yaitu antara lain kebijakan dalam bidang fiskal, moneter, dan pengelolaan kekayaan negara yang dipisahkan. Berkenaan dengan kedudukan Kementerian Keuangan yang strategis tersebut, maka penataan kelembagaan merupakan prasyarat agar Kementerian Keuangan dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara optimal.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010, Kementerian Keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang keuangan dan kekayaan Negara dalam pemerintahan untuk membantu presiden dalam penyelenggaraan Negara. Tugas Kementerian Keuangan tersebut merupakan salah satu urusan pemerintahan yang tidak di limpahkan ke daerah sesuai dengan ketentuan Pasal 10 ayat (3) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kementerian Keuangan didukung oleh unit-unit organisasi baik di tingkat pusat (unit eselon I, Pusat-Pusat, dan Unit Pelaksana Teknis) maupun oleh instansi vertikal di daerah (Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan/Pengawasan) dengan jumlah kantor unit kerja seluruhnya 1.335 buah. Adapun tugas Kementerian Keuangan tersebut diarahkan untuk melayani secara langsung maupun tidak langsung pemangku kepentingan/Masyarakat/*stake holders* sebagai pengejawantahan pelayanan publik.

Untuk itu telah dilakukan reformasi birokrasi yang pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (proses bisnis), dan Sumber Daya Manusia (SDM).

Q



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-3-

Sejak dicanangkan reformasi birokrasi tahun 2002 yang kemudian disempurnakan pada tahun 2007, Kementerian Keuangan telah menerapkan standar pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Dalam rangka keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan agar dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien, sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya serta asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit organisasi di lingkungan Kementerian Keuangan, perlu suatu pedoman untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Maksud penyusunan petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan atau panduan bagi unit organisasi eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.
2. Tujuan petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.
3. Sasaran petunjuk teknis ini adalah agar setiap kantor/unit pelayanan pada unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dapat menetapkan standar Pelayanan yang telah digariskan oleh unit eselon I masing-masing dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup petunjuk teknis ini meliputi penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-4-

BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Petunjuk Teknis ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh kantor pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap unit organisasi Eselon I, Instansi Vertikal dan UPT di lingkungan Kementerian Keuangan yang menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja yang berada di lingkungan Kementerian Keuangan yang menyelenggarakan fungsi Pelayanan Publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang bersisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di lingkungan Kementerian Keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di instansi Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di lingkungan

24



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-5-

Kementerian Keuangan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

B. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

2. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan evaluasi dan perbaikan dari masyarakat.

4. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan

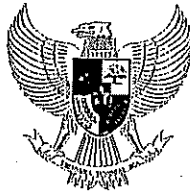
Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-6-

C. Komponen

Komponen dalam Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen-komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara dengan berpedoman pada ketentuan Pasal 29 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012.
6. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.
10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

EL



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-7-

11. Jumlah Pelaksana adalah tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila perlu, setiap unit eselon I dapat menambah atau melengkapi komponen lain dalam mengembangkan Standar Pelayanan.

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-8-

BAB III

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

A. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Agar Standar Pelayanan terlaksana dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan maka dalam penyusunan Standar Pelayanan perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghimpun kembali jenis-jenis layanan yang telah disusun Standar Pelayanannya (misalnya layanan unggulan) untuk ditetapkan kembali dengan mengacu pada Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri ini.
2. Mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan pada unit eselon I saat ini.

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau pelayanan yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, antara lain meliputi:

- 1) tugas dan fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
- 2) jenis pelayanan, produk pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait (*stakeholders*);
- 3) mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
- 4) sarana prasarana dan anggaran;
- 5) jumlah dan kompetensi SDM;
- 6) pengawasan internal;
- 7) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 8) sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- 9) aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Be



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-9-

Untuk memudahkan proses identifikasi, perlu dilakukan pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan lembar kerja, sebagai berikut:

a. Identifikasi tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan

Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:

- 1) Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- 2) Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh unit/satuan kerja pelayanan;
- 3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (Satker) pelayanan yang ada saat ini;
- 4) Instansi/Unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya;
- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya.

Selanjutnya jawaban dari masing-masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja-1 sebagai berikut:

Lembar Kerja-1

Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi:		
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

06



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-10-

b. Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, Masyarakat, dan Pihak Terkait

Untuk setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan Standar Pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada Unit/Satker pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan Unit/Satker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh Unit/Satker yang bersangkutan.

Contoh:

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama terdapat pemberian jenis layanan seperti: penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak, penyelesaian permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, penyelesaian permohonan pembetulan SPPT/SKP/STP dan lain-lain masing-masing harus disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek-aspek jenis pelayanan dan Masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

- 1) apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada Masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) apa atau siapa saja pengguna layanan: Masyarakat umum, instansi lain, atau internal;
- 5) siapa saja pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya.

BK



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-11-

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut di atas dibuat catatan untuk dituangkan dalam lembar kerja-2 sebagai berikut:

Lembar Kerja-2

Produk atau jenis Pelayanan, Pengguna Layanan,
dan Pihak Terkait (*stakeholders*)

Unit/Satker Pelayanan:

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait

c. Identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan, waktu, penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/lengkap kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika pengguna layanan datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam.

Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.

Cu



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-12-

Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-3 berikut:

Lembar kerja-3

Mekanisme dan prosedur, Pelayanan, Biaya, dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No.	Produk Pelayanan	Persyaratan pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/stasiun yg terkait)	Biaya	Waktu	Pemangku/jawab

d. Identifikasi sarana, prasarana, dan anggaran

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan Unit/Satker dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan serta berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-4 berikut:

24



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-13-

Lembar kerja-4
Sarana Prasarana dan Anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

e. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah Pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-5 sebagai berikut:

Lembar Kerja-5

Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan:

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan*)

*) kolom keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis atau produk layanan.

du



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-14-

f. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada Unit/Satker. Apakah pada Unit/Satker penyelenggara pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional).

Setelah itu hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-6 sebagai berikut:

Lembar kerja-6

Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan:

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

g. Identifikasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada Unit/Satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur ,tindak lanjut dan dukungan SDM.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-7 sebagai berikut:

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-15-

Lembar kerja-7

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan:

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1.	Pengaduan					
2.	Saran dan Masukan					

h. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan.

Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Bentuk penciptaan sarana/fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk, apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

i. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

Apakah masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-16-

Bagi unit pelayanan yang telah memiliki Standar Pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan yang ada.

B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Berdasarkan catatan data dari hasil identifikasi terhadap unsur-unsur dan fungsi manajemen tersebut di atas, kemudian dilakukan analisis, perhitungan dan menjadi bahan pertimbangan untuk keperluan penyusunan masing-masing komponen Rancangan Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan.

Penyusunan materi dari tiap komponen Standar Pelayanan, disamping mendasarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen tersebut, juga perlu memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara kedepan, selanjutnya dilakukan perumusannya sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Disamping itu, perlu pula memperhatikan perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

Sebagai penuntun dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

2. Persyaratan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-17-

pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Dalam rumusan persyaratan pelayanan perlu didahului dengan identifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada Lembar Kerja-3, dan disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi Masyarakat.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme proses, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Sebagai penuntun dalam perumusannya dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi pada lembar kerja-3, untuk menjadi bahan perhitungan dan pertimbangan dalam merumuskan Standar Pelayanan sesuai hasil analisis, dan juga disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi pengguna pelayanan.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan *Standar Operating Procedure* (SOP).



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-18-

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya.

Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*).

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan.

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur ataupun persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan (dapat dibantu dengan melihat lembar kerja-3).

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya; sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggung jawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan Masyarakat.

5. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara dengan berpedoman pada ketentuan Pasal 29 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Proses perumusan komponen biaya/tarif perlu

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-19-

memperhatikan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atas jenis pelayanan.

Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada Masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan, misalnya produk berupa dokumen/sertifikat dengan kertas dengan spesifikasi tertentu, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya, yang meliputi:

1. kepastian hukum, diproses dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku;
2. keamanan, layanan administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis;
3. keselamatan, layanan administrasi yang diberikan bagi penggunaanya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.

Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara.

04



**MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

-20-

7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan dalam rangka mengakses pelayanan mulai dari tahapan pengguna pelayanan menuju ke tempat pelayanan, hingga pengguna pelayanan keluar dari tempat pelayanan.

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas utama seperti bangunan gedung (akses ke, dari, dan di dalam gedung); pintu; tangga; arah evakuasi dalam keadaan darurat dan lift untuk bangunan bertingkat; ruang tunggu tamu; tempat parkir dan tempat naik turun penumpang; toilet; rambu dan tanda; papan peringatan darurat; serta peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain; meja, kursi, *filling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpanan data (*database*); peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, faximili, kendaraan dan lainnya.

Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas penunjang atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain berupa instalasi listrik, telepon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Dalam menyusun standar sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan juga perlu mempertimbangkan asas kemudahan, asas kegunaan, asas keselamatan, dan asas kemandirian. Asas Kemudahan adalah pertimbangan agar sarana prasarana yang tersedia dapat memudahkan pengguna layanan untuk mengakses layanan yang disediakan dengan cepat berdasarkan diversitas

Al



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-21-

pengguna layanan. Asas Kegunaan adalah pertimbangan nilai manfaat dari keberadaan sarana dan prasarana yang disediakan. Asas Keselamatan mempertimbangkan aspek keamanan bagi para pengguna ketika mengakses layanan yang disediakan dan ketika mempergunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Asas Kemandirian mempertimbangkan kemungkinan pengguna layanan mudah untuk mengakses layanan yang disediakan tanpa memerlukan bantuan dari orang lain. Untuk membantu identifikasi kebutuhan dapat memanfaatkan Lembar Kerja-4. Kemudian dibuat daftar inventaris sarana dan prasarana atau peralatan -fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan pada Unit/Satker jenis pelayanan tertentu yang dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Lembar Kerja-8 sebagai berikut:

Lembar Kerja-8

Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana
(penunjang penyelenggaraan pelayanan)

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Sarana dan Prasarana	Spesifikasi Tipe/Seri/Tahun	Kondisi Ukuran/luas/(Jumlah)	Keterangan
1.	Sarana			
2.	Prasarana			

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi Pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku, serta pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap Pelaksana dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

01



**MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

-22-

Dalam uraian komponen ini pada Standar Pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan Pelaksana yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi Pelaksana yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, Penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada Pelaksana untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Satker atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan Internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin efektivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan baik oleh atasan langsung dan/atau oleh Pelaksana yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/petugas yang bertanggungjawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam Standar Pelayanan.

10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari Masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam

001



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-23-

penyelenggaraan pelayanan. Masukan Masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan kedepan.

Untuk itu Penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh Masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Perlu dikenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan/keluhan Masyarakat, antara lain: lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan Masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan dengan penerapan Standar Pelayanan, dan lainnya.

Dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tatacara penanganan atau SOP-nya, disiapkan sarana pengaduan yang mudah dimanfaatkan masyarakat, seperti: kotak pengaduan, tunjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS *Gateway* atau *Email*, dan perlengkapan lain yang memadai. Nama/judul model atau bentuk dan tatacara pengelolaan pengaduan tersebut dicantumkan pada format Standar Pelayanan (dapat juga menerapkan metode pengelolaan pengaduan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat).

11. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai Pelaksana dan bertanggungjawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara. Jumlah Pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah Pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan

021



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-24-

kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan Penyelenggara sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan Standar Pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik, standar sikap dan penampilan, atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis Standar Pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik, standar sikap dan penampilan, atau slogan sebagai janji dalam format Standar Pelayanan, dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, nyaman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen Standar Pelayanan. Disamping itu perlu mengacu "standar teknis" untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan. Tujuannya



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-25-

adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan Standar Pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi yang dilakukan oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/ kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan Standar Pelayanan.

Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk mempermudah penilaian kinerja sebagai bagian dari proses pengawasan internal, dapat digunakan Lembar Kerja-9 berikut sebagai alat bantu.

Lembar Kerja-9
Pemantauan dan Penilaian Kinerja Pelayanan

Jenis Pelayanan :

NO	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1.	Dasar Hukum					
2.	Persyaratan					
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur					
4.	Jangka waktu penyelesaian					
5.	Biaya/tarif					
6.	Produk Pelayanan					
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas					
8.	Kompetensi Pelaksana					

09



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-26-

No	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
9.	Pengawasan Internal					
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan					
11.	Jumlah Pelaksana					
12.	Jaminan Pelayanan					
13.	Jaminan Keamanan					
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

Sebagai hasil analisis dan penyusunan terhadap masing-masing komponen Standar Pelayanan tersebut di atas, selanjutnya akan dituangkan dalam satu format Rancangan Standar Pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam Bab IV. Apabila pada Unit/Satker pelayanan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan mencakup beberapa jenis layanan, dan bila terdapat komponen Standar Pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama, harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format Standar Pelayanan. Demikian pula apabila terdapat komponen yang tidak ada datanya, atau karena kebijakannya tidak memberlakukan, misalnya komponen biaya/tarif, maka cukup dibuat dengan "komponen biaya: tidak ada biaya/gratis".

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-27-

BAB IV

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

A. Penetapan Standar Pelayanan

Mengingat karakteristik Kementerian Keuangan yang merupakan *holding type organization* maka penetapan Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Bagi unit Eselon I yang memiliki instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis (seperti: Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, dan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan), Standar Pelayanan ditetapkan dalam bentuk Keputusan Pimpinan Unit Eselon I berdasarkan jenis-jenis pelayanan dan komponen Standar Pelayanan, yang ditindaklanjuti dengan penetapan Standar Pelayanan oleh pimpinan Penyelenggara sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan unit operasional bersangkutan.
2. Bagi unit Eselon I yang tidak memiliki instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis namun memberikan Pelayanan Publik (Seperti: DJA, DJPK, DJPU, BKF, Itjen), Standar Pelayanan ditetapkan dalam bentuk Keputusan Pimpinan Unit Eselon I.

B. Maklumat Pelayanan

Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara harus membuat Maklumat Pelayanan setelah ditetapkannya Standar Pelayanan, yaitu sebagai berikut:

29



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-28-

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
(NAMA ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK)

MAKLUMAT PELAYANAN

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

Jakarta,.....

Pimpinan Penyelenggara/
Organisasi Penyelenggara
Pelayanan Publik

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Oleh karena itu, maka kepada pimpinan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara harus mempublikasikan maklumat tersebut pada papan pengumuman yang dapat dilihat oleh publik yang dilayani paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

Hal-hal yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten.
2. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan.

01



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-29-

BAB V
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pimpinan unit eselon I harus dilaksanakan/diterapkan oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara, serta seiring dengan berjalannya waktu perlu dilakukan evaluasi atas pelaksanaan Standar Pelayanan tersebut.

A. Keikutsertaan Masyarakat dalam Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mengingat tugas Kementerian Keuangan merupakan salah satu tugas/urusan pemerintahan yang tidak di limpahkan ke daerah dan terdapat berbagai ketentuan peraturan perundangan-undangan yang diatur secara khusus di bidang keuangan dan kekayaan negara, maka keikutsertaan Masyarakat pada dasarnya telah dilakukan pada saat pembahasan peraturan perundang-undangan tersebut. Untuk itu, dalam menentukan Standar Pelayanan keikutsertaan Masyarakat dilakukan dalam proses pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Mekanisme Pengawasan dan Evaluasi Atas Standar Pelayanan

Mekanisme evaluasi dilakukan dengan:

1. mengikutsertakan Masyarakat melalui penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diterima oleh organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang nantinya diusulkan ke unit eselon I secara berjenjang untuk dilakukan perbaikan.
2. mengikutsertakan kelompok Masyarakat (asosiasi, kumpulan profesi) untuk memberikan masukan terkait dengan penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Eselon I tersebut.

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-30-

C. Waktu Pelaksanaan Evaluasi Atas Standar Pelayanan

Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Hasil evaluasi dimaksud dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan. Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun. Hasil peninjauan ulang dimaksud dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-31-

BAB VI
PENUTUP

Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dalam menyusun Standar Pelayanan wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini dan wajib memberikan bimbingan kepada Organisasi Penyelenggara di lingkungannya dalam mematuhi Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam rangka pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan, unit-unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dapat melakukan konsultasi dengan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan cq. Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan.

Keberhasilan penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para Pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM

u.b.

KEPALA BAGIAN T.U. KEMENTERIAN

GIARTO
NIP 195904201984021001

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHAMAD CHATIB BASRI



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-32-

- A. Contoh Format Keputusan Standar Pelayanan Yang Ditetapkan Pimpinan Unit Eselon I Bagi Unit Eselon I Yang Memiliki Instansi Vertikal Dan Atau Unit Pelaksana Teknis

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

... (1)

KEPUTUSAN ... (2)

NOMOR: KEP- ...(3)/...(4)/2013

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA ...(5)

..., (6)

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan pada ...(7);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan ... (8) tentang Standar Pelayanan Pada(9);

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-33-

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor ...(10)/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan
6. Dst... (PMK/KMK terkait);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN (PIMPINAN UNIT ESELON I) TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA ...(11).

PERTAMA : Standar Pelayanan pada ...(12) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada ...(13) meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh ...(14) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Seluruh ... (15) wajib menetapkan standar pelayanan sesuai dengan jenis layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal ...(16)

... (17),

(Nama...(18))

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-34-

Cara pengisian:

- (1) Diisi dengan unit Eselon I.
- (2) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (3) Diisi dengan nomor.
- (4) Diisi dengan kode penomoran.
- (5) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (6) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (7) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (8) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (9) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (10) Diisi dengan nomor peraturan menteri ini.
- (11) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (12) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (13) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (14) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (15) Diisi dengan pimpinan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (16) Diisi dengan tanggal, bulan, dan tahun.
- (17) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (18) Diisi dengan nama pejabat Eselon I.

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-35-

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN ... (1)

NOMOR : ... (2) / ... (3) / 2013

TENTANG..... (4)

DAFTAR STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN ... (5)

NO.	JENIS PELAYANAN
1.	...(6)
2.	...(7)
3.	...(8)
4.	Dst.

... (9),

... (10)

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-36-

Cara pengisian:

- (1) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (2) Diisi dengan nomor.
- (3) Diisi dengan kode penomoran.
- (4) Diisi dengan judul Keputusan.
- (5) Diisi dengan instansi vertikal dan atau unit pelaksana teknis.
- (6) Diisi dengan jenis pelayanan.
- (7) Diisi dengan jenis pelayanan.
- (8) Diisi dengan jenis pelayanan.
- (9) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (10) Diisi dengan nama pejabat Eselon I.

64



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-37-

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN ... (1)

NOMOR : ... (2) / ... (3) / 2013

TENTANG ... (4)

STANDAR PELAYANAN

... (5)

No	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	Diisi dengan dasar hukum dalam ketentuan perundang-undangan yang mewajibkan pelayanan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Diisi dengan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Diisi dengan standar operasional prosedur.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Diisi dengan jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
5.	Biaya/tarif	Diisi dengan biaya yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan.
6.	Produk Pelayanan	Diisi dengan <i>output</i> layanan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, mesin pencetak kartu, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, dll.</p> <p>c. Sarana/prasarana khusus bagi pengguna layanan penyandang cacat fisik, lansia dan/atau ibu hamil seperti penyediaan jalur khusus, kursi roda, dll.</p>

01



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-38-

No	Komponen	Keterangan
8.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan sebagai berikut: (diisi dengan persyaratan petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas tersebut)
9.	Pengawasan internal	Diisi dengan atasan dari petugas yang melaksanakan fungsi tersebut dan nama Kepala Seksi yang membawahi petugas tersebut.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Diisi dengan mekanisme atau saluran apabila pengguna jasa layanan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan misalnya melalui kotak pengaduan atau melalui petugas penanganan keluhan.
11.	Jumlah Pelaksana	Diisi dengan jumlah petugas yang secara langsung menangani proses pelayanan sejak diterima permohonan hingga terbitnya <i>output</i> layanan.
12.	Jaminan pelayanan	Diisi dengan janji bahwa pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diisi dengan pernyataan bahwa selama yang bersangkutan memanfaatkan layanan akan diberikan pelayanan semaksimal mungkin.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Diisi dengan evaluasi hasil kerja pelaksana yang bertugas memberikan layanan sesuai dengan capaian kinerja IKU dan masukan dari masyarakat yang menyangkut keluhan terhadap penyelesaian layanan.

... (6),

... (7)

24



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-39-

Cara pengisian:

- (1) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (2) Diisi dengan nomor.
- (3) Diisi dengan kode penomoran.
- (4) Diisi dengan judul keputusan.
- (5) Diisi dengan jenis pelayanan.
- (6) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (7) Diisi dengan nama pejabat Eselon I.

24



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-40-

B. Contoh Format Keputusan Standar Pelayanan Yang Ditetapkan Pimpinan Unit Eselon I Yang Tidak Memiliki Instansi Vertikal dan/atau Unit Pelaksana Teknis Namun Memberikan Pelayanan Publik

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
... (1)

KEPUTUSAN ... (2)

NOMOR: KEP-...(3)/...(4)/2013

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA ... (5)

... (6)

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan pada ... (7);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan ... (8) tentang Standar Pelayanan Pada (9);
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
 - 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;

Handwritten signature



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-41-

5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor ...(10)/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan
6. Dst... (PMK/KMK terkait);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN (PIMPINAN UNIT ESELON I) TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA ...(11)
- PERTAMA : Standar Pelayanan pada ...(12) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada ...(13) meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh ...(14) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal ...(15)

... (16),

(Nama...(17))

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-42-

Cara pengisian:

- (1) Diisi dengan unit Eselon I.
- (2) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (3) Diisi dengan nomor.
- (4) Diisi dengan kode penomoran.
- (5) Diisi dengan instansi vertikal dan/atau unit pelaksana teknis.
- (6) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (7) Diisi dengan instansi vertikal dan/atau unit pelaksana teknis.
- (8) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (9) Diisi dengan instansi vertikal dan/atau unit pelaksana teknis.
- (10) Diisi dengan nomor peraturan menteri ini.
- (11) Diisi dengan instansi vertikal dan/atau unit pelaksana teknis.
- (12) Diisi dengan instansi vertikal dan/atau unit pelaksana teknis.
- (13) Diisi dengan instansi vertikal dan/atau unit pelaksana teknis.
- (14) Diisi dengan instansi vertikal dan/atau unit pelaksana teknis.
- (15) Diisi dengan tanggal, bulan, dan tahun.
- (16) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (17) Diisi dengan nama pejabat Eselon I.

ak



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-43-

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN ... (1)

NOMOR : ... (2) / ... (3) / 2013

TENTANG (4)

STANDAR PELAYANAN

... (5)

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	Diisi dengan dasar hukum dalam ketentuan perundang-undangan yang mewajibkan pelayanan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Diisi dengan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Diisi dengan standar operasional prosedur.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Diisi dengan jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
5.	Biaya/tarif	Diisi dengan biaya yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan.
6.	Produk Pelayanan	Diisi dengan <i>output</i> layanan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat komunikasi, mesin fax, mesin foto kopi, mesin pencetak kartu, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, dll.</p> <p>c. Sarana/prasarana khusus bagi pengguna layanan penyandang cacat fisik, lansia dan/atau ibu hamil seperti penyediaan jalur khusus, kursi roda, dll.</p>

Handwritten signature or mark.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-44-

No	Komponen	Keterangan
8.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan sebagai berikut: (diisi dengan persyaratan petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas tersebut)
9.	Pengawasan internal	Diisi dengan atasan dari petugas yang melaksanakan fungsi tersebut dan nama Kepala Seksi yang membawahi petugas tersebut.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Diisi dengan mekanisme atau saluran apabila pengguna jasa layanan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan misalnya melalui kotak pengaduan atau melalui petugas penanganan keluhan.
11.	Jumlah Pelaksana	Diisi dengan jumlah petugas yang secara langsung menangani proses pelayanan sejak diterima permohonan hingga terbitnya <i>output</i> layanan.
12.	Jaminan pelayanan	Diisi dengan janji bahwa pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diisi dengan pernyataan bahwa selama yang bersangkutan memanfaatkan layanan akan diberikan pelayanan semaksimal mungkin.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Diisi dengan evaluasi hasil kerja pelaksana yang bertugas memberikan layanan sesuai dengan capaian kinerja IKU dan masukan dari masyarakat yang menyangkut keluhan terhadap penyelesaian layanan.

... (6),

... (7)

04



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-45-

Cara pengisian:

- (1) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (2) Diisi dengan nomor.
- (3) Diisi dengan kode penomoran.
- (4) Diisi dengan judul keputusan.
- (5) Diisi dengan jenis pelayanan.
- (6) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I.
- (7) Diisi dengan nama pejabat Eselon I.

du