



# 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.