SALINAN

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21/B/OT/12/2024/01 TAHUN 2024

TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN
PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang : a. bahwa pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah perlu diselenggarakan atas dasar pemenuhan kepentingan publik yang berkelanjutan dan sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia, perlu disusun suatu standar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia;

c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 Konvensi Wina 1963 yang diratifikasi dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1982 dan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dibentuk pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Luar Negeri tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1982 tentang Pengesahan Konvensi Wina Mengenai Hubungan Diplomatik Beserta Protokol Opsionalnya Mengenai Hal Memperoleh Kewarganegaraan (*Vienna Convention on Diplomatic Relations and Optional Protocol to the Vienna Convention on Diplomatic Relations Concerning Acquistion of Nationality*, 1961) dan Pengesahan Konvensi Wina Mengenai Hubungan Konsuler beserta Protokol Opsionalnya Mengenai Hal Memperoleh Kewarganegaraan (*Vienna Convention on Consular Relations and Optional Protocol to the Vienna Convention on Consular Relations Concerning Acquistion of Nationality*, 1963) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3211);

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);

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

4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5166);
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 Presiden Nomor 150 Tahun 2024 tentang Kementerian Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 346);
7. Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Keenam atas Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1369);
8. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1142) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 884);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA.

KESATU : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain meliputi:

1. Layanan Barang;
2. Layanan Jasa; dan
3. Layanan Administratif.

KEDUA : Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan sesuai dengan Pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KETIGA : Pengelola Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan unit/satuan kerja yang menyelenggarakan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

KEEMPAT : Pengelola Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA memiliki tugas, sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab
    a. menetapkan standar Pelayanan Publik;
    b. melaporkan hasil evaluasi penyelenggaraan publik kepada Menteri paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;
    c. melakukan survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan Pelayanan Publik per triwulan;
    d. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
    e. melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka optimalisasi Pelayanan Publik.

2. Penyelenggara
   a. melakukan telaah dan menyusun standar Pelayanan Publik;
   b. menyusun dan menetapkan alur kerja Pelayanan Publik;
   c. mempublikasikan kepada masyarakat untuk memahami hak dan tanggungjawabnya;
   d. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
   e. memenuhi sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
   f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
   g. mengelola data masyarakat yang meminta Pelayanan Publik;
   h. memberikan informasi yang terkait dengan Pelayanan Publik; dan
   i. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pelaksana
   a. melakukan kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan yang diberikan;
   b. bertanggungjawab atas pelaksanaan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
   c. memberikan Pelayanan Publik tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang; dan
   d. melakukan pencatatan dan verifikasi data masyarakat yang meminta Pelayanan Publik.

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Menteri ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Kementerian Luar Negeri.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 Desember 2024

t.t.d.

SUGIONO

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kementerian dan Perwakilan

Pendekar Muda Leonard Sondakh

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21/B/OT/12/2024/01 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA

I. PENDAHULUAN

Konvensi Wina Tahun 1963 yang diratifikasi dengan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1982 menyebutkan bahwa Perwakilan Negara Asing menjalankan fungsi konsuler, yaitu berbagai layanan dan pelindungan kepada warganya sesuai dengan ketentuan negara pengirim, negara penerima, perjanjian dan hukum internasional.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diamanatkan tersebut harus diselenggarakan sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan. Pelayanan Publik secara berkelanjutan harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan

pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia, sebagai pelaksana pemerintahan, pada hakekatnya harus dapat menjamin hak dan kewajiban masyarakat melalui pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Sebagai upaya untuk membangun terlaksananya layanan publik di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diperlukan pedoman mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Disamping menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia juga menyelenggarakan Pelayanan Protokol, Pelayanan Fasilitas Diplomatik dan Pelayanan Konsuler kepada diplomat dan perwakilan negara lain sesuai asas timbal balik atau resiprositas.

Tiga jenis layanan dimaksud memerlukan telaah dan pengaturan khusus, tidak sepenuhnya sama dengan layanan publik lainnya. Hal ini mengingat, penerapan perlakuan yang berbeda, bahkan menjadi sarana atau *leverage* dalam menegakkan kedaulatan negara dan mengandung aspek strategis.

Pedoman ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai Pelayanan Publik, meliputi:

A. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
B. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik;
C. Pola Pelayanan;
D. Komponen Standar Pelayanan;
E. Maklumat Pelayanan;
F. Sikap dan Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana;
G. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik;
H. Indeks Kepuasan Masyarakat;
I. Hak dan Kewajiban Masyarakat;
J. Kendali mutu pelayanan;

K. Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik;

L. Tata Cara Penyusunan Standar Pelayanan; dan

M. Penetapan Standar Pelayanan.

II. PENGERTIAN UMUM

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 barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Pelayanan Protokol adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pengaturan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.
3. Pelayanan Fasilitas Diplomatik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memberikan hak istimewa dan/atau pembebasan dari kewajiban tertentu oleh Pemerintah Indonesia kepada wakil resmi atau diplomat negara-negara asing dan Organisasi Internasional untuk menjalankan misi diplomatik atau khusus di Indonesia.
4. Penanggung Jawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Jenderal Kementerian Luar Negeri yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.
5. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah unit pelayanan publik sesuai tugas dan fungsi di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia untuk menjamin terpenuhinya standar penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia. Penyelenggara dapat membuat telaah internal dan menyusun dokumen standar pelayanan sesuai jenis layanan kehususannya.
6. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana, adalah unit organisasi Eselon II, unit kerja Perwakilan Republik Indonesia, unit organisasi Eselon III, unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungannya.
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri.

III. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Prinsip Kesederhanaan: prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Prinsip Kejelasan: tersedianya informasi mengenai persyaratan teknis dan administratif Pelayanan Publik serta rincian biaya yang dikenakan, dan adanya penyelola yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.
3. Prinsip Kepastian Waktu: Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan sesuai standar Pelayanan Publik.
4. Prinsip Akurasi: Produk Pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Prinsip Keamanan: Proses dan produk Pelayanan Publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Prinsip Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara Pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Prinsip Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan tekonologi telekomunikasi dan informatika.
9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Prinsip Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lalin-lain.
11. Prinsip Inklusivitas dan Responsif Gender: Diimplementasikan melalui penerapan Standar Pelayanan yang dapat menjamin bahwa Pelayanan Publik mampu menjangkau semua masyarakat dengan berbagai status ekonomi, gender, usia, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik pada Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia

Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia antara lain meliputi:

1. Layanan Barang

   Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan instansi pemerintah yang seluruh atau sebagian dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara;

2. Layanan Jasa

   Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang seluruh atau sebagian dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara;

3. Layanan Administratif

   Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan pelindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

C. Pola Pelayanan

1. Terpadu satu pintu, satuan kerja yang memiliki Pelayanan Publik melaksanakan pelayanan pada satu tempat (lokasi) yang telah ditentukan oleh penanggung jawab Pelayanan Publik; atau
2. Fungsional, satuan kerja unit eselon II melaksanakan Pelayanan Publik secara mandiri sesuai kewenangan, tugas dan fungsinya pada lokasi yang ditentukan oleh unit eselon I masing-masing dalam bentuk Surat Keputusan.

D. Komponen Standar Pelayanan

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Adapun, komponen Standar Pelayanan Publik yang perlu diatur sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

   Dasar hukum berupa ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Persyaratan

   Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, Pelaksana Pelayanan Publik dapat meminta persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengakses Pelayanan Publik. Persyaratan yang akan dipenuhi secara prinsip tidak memberatkan masyarakat. Persyaratan tersebut dapat berupa teknis maupun administratif dan/atau yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Persyaratan minimal yang dapat ditetapkan harus dipenuhi oleh masyarakat meliputi:

   a. isian daftar diri dari masyarakat; dan
   b. dokumen pendukung isian daftar diri dari masyarakat.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Pelayanan Publik harus dapat dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi. Secara sistematis dalam artian Pelayanan Publik harus dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, dan sederhana tanpa proses yang dapat menyulitkan masyarakat. Sedangkan terkoordinasi dalam artian Pelayanan Publik dilakukan dengan berbasiskan satu data (integrasi data terhadap semua Pelayanan Publik).

   Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui daring maupun luring. Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara daring dioptimalkan dalam satu sistem informasi atau terintegrasi antar sistem informasi.

   Penyelenggara Pelayanan Publik wajib untuk menyusun dan menetapkan alur kerja disertai penjelasan yang dapat mencerminkan sistem, mekanisme serta prosedur Pelayanan Publik.

4. Jangka Waktu Pelayanan

   Pelayanan Publik dilaksanakan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan/atau dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Batasan waktu penyelesaian pelayanan wajib dituangkan dalam *standard operating procedure* (SOP) pada masing-masing Pelayanan Publik.

   Untuk menjamin ketepatan waktu pelaksanaan, informasi durasi pemberian layanan wajib diumumkan/ditampilkan pada tempat

penyelenggaraan Pelayanan Publik atau website/media sosial penyelenggaran pelayanan publik.

5. Biaya/tarif

   Pemberian Pelayanan Publik kepada masyarakat di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia menyesuaikan biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

6. Produk pelayanan

   Produk layanan yang diberikan kepada masyarakat, antara lain meliputi:

   a. Layanan Barang
   b. Layanan Jasa
   c. Layanan Administratif

7. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

   Pelaksana wajib memiliki sarana dan prasarana yang memadai, paling sedikit meliputi:

   a. ruang tunggu dan layanan yang memadai;
   b. komputer;
   c. mesin printer;
   d. saluran telepon; dan
   e. jaringan internet.

8. Kompetensi Pelaksana

   Pejabat Penghubung wajib menempatkan petugas layanan yang memiliki kompetensi sesuai layanan yang diberikan dan/atau petugas yang berasal dari unit kerja yang melaksanakan layanan publik.

9. Pengawasan Internal

   Penyelenggara wajib melakukan pengawasan internal atas pelaksanaan layanan yang diberikan, mencakup paling sedikit:

   1) kinerja petugas layanan;
   2) tingkat kepuasan publik atas layanan;
   3) sarana dan prasarana; dan
   4) penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari publik.

   Hasil pengawasan internal atas pelaksanaan layanan publik disampaikan paling sedikit 1 (satu) kali setiap 3 (tiga) bulan kepada Penanggung Jawab.

10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penyelenggara wajib menyediakan saluran pengaduan, saran, dan masukan baik secara daring maupun luring. Sarana pengaduan secara daring diintegrasikan dengan sarana pengaduan yang telah tersedia atau menggunakan layanan pengaduan yang telah tersedia di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia. Sarana pengaduan secara luring wajib disediakan berupa kotak pengaduan di tempat pemberian Pelayanan Publik.

Pelaksana wajib meminta kepada masyarakat yang akan memberikan saran, pengaduan, dan masukan untuk memberikan informasi mengenai biodata diri yang paling sedikit meliputi nama, alamat, nomor identitas kependudukan atau nomor paspor.

Setiap pemberian pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat, Pelaksana wajib memberikan bukti (nomor registrasi) kepada pemberi pengaduan, saran, dan masukan.

Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Pelaksana melalui:

a. konfirmasi dan klarifikasi;
b. penelitian dan pemeriksaan; dan
c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.

11. Jumlah Pelaksana Internal

Penyelenggara wajib menempatkan/menugaskan Pelaksana/petugas layanan dengan jumlah paling sedikit sebanyak 1 (satu) orang atau sesuai dengan kebutuhan pada tempat penyelenggaraan Pelayanan Publik.

12. Jaminan Pelayanan

Penyelenggara wajib memenuhi ketentuan atas pelaksanaan layanan publik yang mencakup waktu dan ketepatan layanan publik yang mencakup waktu dan ketepatan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan hal tersebut, Penyelenggara menetapkan kode etik dan/atau tata tertib Pelayanan Publik.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pelaksana wajib memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yang mencakup:

a. autentikasi atas layanan yang diberikan dalam bentuk dokumen dan/atau bukti/register;

b. perlindungan atas data diri masyarakat yang meminta layanan; dan
c. kenyamanan masyarakat saat meminta layanan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi hasil kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Penyelenggara. Penyelenggara wajib melakukan evaluasi atas kinerja layanan publik 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan dan menyampaikan hasil evaluasi dimaksud kepada Penanggung Jawab.

E. Maklumat Pelayanan

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan Publik;
2. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan Publik.

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

F. Sikap dan Perilaku

Pengelola Pelayanan Publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
2. bertindak adil dan non diskriminatif;
3. peduli, teliti, dan cermat;
4. bersikap ramah, bersahabat, dan tersenyum;
5. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
6. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan

7. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat dan akurat.

G. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggara wajib meningkatkan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Untuk peningkatan Pelayanan Publik, harus memperhatikan:

1. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
2. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
3. partisipasi pengguna pelayanan;
4. kepercayaan;
5. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
6. keterbukaan;
7. ketercukupan dan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien;
8. tumbuhnya rasa memiliki;
9. survey kepuasan masyarakat;
10. kejujuran;
11. realistis dan cepat;
12. umpan balik dan hubungan masyarakat;
13. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
14. keberhasilan dalam menggunakan metode.

H. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk mencapai kualitas Pelayanan Publik, Penanggung Jawab layanan publik Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia melakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat yang akan mencerminkan indeks kepuasan masyarakat. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan unsur – unsur survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan; dan

9. Sarana dan Prasarana

Penilaian atas pendapat masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat wajib dipublikasikan. Penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

I. Hak dan Kewajiban Masyarakat

1. Hak Masyarakat
   a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
   b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
   c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
   d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
   e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
   f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
   g. menyarankan kepada Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar Pelayanan Publik;
   h. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman;
   i. menerima informasi yang terkait dengan Pelayanan Publik; dan
   j. menggunggat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Kewajiban Masyarakat
   a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
   b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
   c. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

J. Kendali Mutu Pelayanan

Penyelenggara wajib menyusun standar Pelayanan Publik untuk menjamin terselenggaranya layanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar Pelayanan Publik tersebut paling sedikit memuat:

a. komponen standar Pelayanan Publik, yang terdiri atas standar penyampaian pelayanan dan proses pengelolaan pelayanan;
b. alur kerja Pelayanan Publik; dan
c. personil Pelayanan Publik.

Standar Pelayanan Publik tersebut ditandatangani oleh Penyelenggara layanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

K. Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik

Penyelenggaraan informasi publik dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 1 Tahun 2024 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

L. Tata Cara Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan

Setiap unit Eselon I dan Perwakilan Republik Indonesia yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri harus menyusun Standar Pelayanan di lingkungan unit masing – masing. Penyusunan Standar Pelayanan Unit Eselon I dan Perwakilan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud didahului dengan penyusunan rancangan Standar Pelayanan:

1. Unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan Kementerian Luar Negeri;
2. Unit kerja di Perwakilan Republik Indonesia;
3. Unit organisasi setingkat eselon III di lingkungan Kementerian Luar Negeri;
4. Unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Luar Negeri;

Rancangan Standar Pelayanan unit organisasi Eselon I disusun oleh unit Eselon I sesuai dengan unit organisasi yang berada di bawah pembinaan unit Eselon I masing – masing.

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan unit Eselon I dilakukan oleh unit Eselon II yang memiliki tugas dan fungsi terkait kesekretariatan dan/ atau unit Eselon II yang ditunjuk/ditugaskan.

Penyusunan Standar Pelayanan unit kerja Perwakilan Republik Indonesia yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Luar Negeri disusun oleh unit kerja Perwakilan Republik Indonesia masing – masing di bawah pembinaan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.

M. Penetapan Standar Pelayanan

Penetapan rancangan Standar Pelayanan hasil pembahasan sebagaimana dimaksud dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. bagi rancangan Standar Pelayanan unit Eselon I, ditetapkan dalam Keputusan Pimpinan unit Eselon I; dan
2. bagi rancangan Standar Pelayanan unit kerja Perwakilan Republik Indonesia, ditetapkan dalam Keputusan Kepala Perwakilan Republik Indonesia.

N. Penerapan Standar Pelayanan

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

IV. PENUTUP

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dasar dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan dalam masing-masing penyelengaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

Untuk menjamin keberlangsungan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik, terhadap Pedoman ini dapat dilakukan peninjauan sehingga penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia dapat menjamin hak-hak masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan Publik.

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

t.t.d.

SUGIONO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21/B/OT/12/2024/01 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI DAN PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA

A. Contoh Format Berita Acara Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Unit Eselon I dan Unit Eselon II

KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

BERITA ACARA
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN _____ (1)
UNTUK LAYANAN _____ (2)
NOMOR BA:_____ (3)

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

1. _____ (5), selanjutnya disebut Pihak Pertama

dan

2. _____ (6), selanjutnya disebut Pihak kedua

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

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
   1. Persyaratan;
   2. Sistem, Mekanisme, Prosedur;
   3. Jangka Waktu Pelayanan;
   4. Biaya/Tarif;
   5. Produk Pelayanan; dan
   6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
   1. Dasar Hukum;
   2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
   3. Kompetensi Pelaksana;
   4. Pengawasan Internal;
   5. Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik;
   6. Jaminan Pelayanan Publik;
   7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik; dan
   8. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan Publik.

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

1. _____ (8)
2. _____ (8)
3. dst.

Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di _____

Pihak Kedua,	Pihak Pertama,
_____ (6)	_____ (5)
(tanda tangan)	(tanda tangan)
Nama Lengkap	Nama Lengkap

Keterangan:

(1) Diisi dengan unit Eselon I;

(2) Diisi dengan judul standar pelayanan yang akan disusun;

(3) Diisi dengan kode penomoran;

(4) Diisi dengan hari, tanggal, bulan, dan tahun penyusunan Standar Pelayanan;

(5) Diisi dengan pimpinan unit organisasi yang akan disusun rancangan Standar Pelayanannya;

(6) Diisi dengan perwakilan masyarakat dan pihak terkait;

(7) Diisi dengan jumlah layanan;

(8) Diisi dengan nama jenis layanan.

B. Contoh Format Berita Acara Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Perwakilan Republik Indonesia

[KOP GARUDA]

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DUTA BESAR/KONSUL JENDERAL/KONSUL
REPUBLIK INDONESIA _____ (1)
UNTUK LAYANAN _____ (2)
NOMOR BA:_____ (3)

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

3. _____ (5), selanjutnya disebut Pihak Pertama

dan

4. _____ (6), selanjutnya disebut Pihak kedua

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

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
   1. Persyaratan;
   2. Sistem, Mekanisme, Prosedur;
   3. Jangka Waktu Pelayanan;
   4. Biaya/tarif;
   5. Produk Pelayanan; dan
   6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

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

1. Dasar Hukum;
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
3. Kompetensi Pelaksana;
4. Pengawasan Internal;
5. Jumlah Pelaksana Pelayanan Publik;
6. Jaminan Pelayanan Publik;
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Publik; dan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan Publik.

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

4. _____ (8)
5. _____ (8)
6. dst.

Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di _____

Pihak Kedua,	Pihak Pertama,
_____ (6)	_____ (5)
(tanda tangan)	(tanda tangan)
Nama Lengkap	Duta Besar/Konsul Jenderal/ Konsul Republik Indonesia

Keterangan:
(1) Diisi dengan unit kerja Perwakilan Republik Indonesia;
(2) Diisi dengan judul standar pelayanan yang akan disusun;
(3) Diisi dengan kode penomoran;
(4) Diisi dengan hari, tanggal, bulan, dan tahun penyusunan Standar Pelayanan;
(5) Diisi dengan nama Kepala Perwakilan Republik Indonesia;
(6) Diisi dengan perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
(7) Diisi dengan jumlah layanan;
(8) Diisi dengan nama jenis layanan.

C. Contoh Format Keputusan Penetapan Standar Pelayanan Unit Eselon I dan Unit Eselon II

KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA

_____ (1)

KEPUTUSAN

_____ (2)

NOMOR _____ TAHUN _____ (3)

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN _____ (1)

_____, (2)

Menimbang : a. bahwa _____;

b. _____;

c. _____.

Mengingat : 1. bahwa _____;

2. _____;

3. _____.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN _____ (2) TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN _____ (1)

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan _____ (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan _____ ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan _____ (1) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan _____ (2) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan _____ (2) ini disampaikan kepada:

1. _____;
2. _____;
3. _____;
4. dst. (7)

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal _____ (8)

_____ (9),

_____ (10)

Keterangan:

(1) Diisi dengan unit Eselon I;

(2) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I;

(3) Diisi dengan nomor keputusan;

(4) Dalam hal Standar Pelayanan pada unit Eselon I meliputi Standar Pelayanan unit organisasi dan/ atau satuan kerja setingkat Eselon II, unit kerja Perwakilan Republik Indonesia, Unit organisasi setingkat eselon III di lingkungan Kementerian Luar Negeri, dan Unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Luar Negeri;

(5) Diisi dengan nomor Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;

(6) Diisi dengan nomor Berita Negara Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;

(7) Diisi dengan pimpinan unit organisasi yang disusun Standar Pelayanannya;

(8) Diisi dengan tanggal penetapan Keputusan;

(9) Diisi dengan jabatan pimpinan unit Eselon I yang berwenang menandatangani Keputusan; dan

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

KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA

_____ (1)

LAMPIRAN
Keputusan _____ (2)
Nomor _____ (3)
Tentang Standar Pelayanan Publik di
Lingkungan _____ (1)

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN _____ (1)

Standar Pelayanan di lingkungan _____ (1) terdiri atas Standar Pelayanan pada:

1. Biro _____ (4)

Standar Pelayanan pada Biro _____ (4) meliputi ____ (5) jenis pelayanan, yaitu:

a. Penataan Organisasi _____

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan;	.....
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;	.....
3.	Jangka Waktu Pelayanan;	.....
4.	Biaya/tarif;	.....
5.	Produk Pelayanan;	.....
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.	.....

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum;	.....
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;	.....
3.	Kompetensi Pelaksana;	.....
4.	Pengawasan Internal;	.....
5.	Jumlah Pelaksana;	.....
6.	Jaminan Pelayanan;	.....
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;	.....
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	.....

2. Pusat _____ (4)
3. Direktorat _____ (4)
4. Sekretariat _____ (4)
5. dst.

_____ (6)

_____ (7)

Keterangan:

(1) Diisi dengan unit Eselon I;

(2) Diisi dengan pimpinan unit Eselon I;

(3) Diisi dengan nomor keputusan;

(4) Dalam hal Standar Pelayanan pada unit Eselon I meliputi Standar Pelayanan unit organisasi dan/ atau satuan kerja setingkat Eselon II, unit kerja Perwakilan Republik Indonesia, Unit organisasi setingkat eselon III di lingkungan Kementerian Luar Negeri, dan Unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Luar Negeri;

(5) Diisi dengan jumlah layanan;

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

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

D. Contoh Format Keputusan Penetapan Standar Pelayanan Unit Kerja Perwakilan Republik Indonesia

[KOP GARUDA]

KEPUTUSAN DUTA BESAR/KONSUL JENDERAL/KONSUL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR _____ TAHUN _____ (1)
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA KBRI/KJRI/KRI DI _____ (2)

Menimbang : a. bahwa _____;

b. _____;

c. _____.

Mengingat : 1. bahwa _____;

2. _____;

3. _____.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DUTA BESAR/KONSUL JENDERAL/KONSUL REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KBRI/KJRI/KRI DI _____ (2)

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada KBRI/KJRI/KRI di _____ (2) terdiri atas:

1. _____;
2. _____;
3. _____;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam DIKTUM KESATU harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai di lingkungan KBRI/KJRI/KRI di _____ (2)

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana semestinya.

Ditetapkan di _____ (2)
pada tanggal _____ (3)

DUTA BESAR/KONSUL JENDERAL/KONSUL REPUBLIK INDONESIA

(tanda tangan dan cap dinas)

Nama Lengkap

Keterangan:

(1) Diisi dengan nomor keputusan;

(2) Diisi dengan tempat unit Kerja Perwakilan Republik Indonesia;

(3) Diisi dengan tanggal penetapan Standar Pelayanan;

LAMPIRAN
Keputusan Duta Besar/Konsul Jenderal/Konsul Republik Indonesia
Nomor _____ (1)
Tentang Standar Pelayanan Publik di KBRI/KJRI/KRI _____ (2)

STANDAR PELAYANAN _____ (3)

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan;	.....
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur;	
3.	Jangka Waktu Pelayanan;	.....
4.	Biaya/tarif;	.....
5.	Produk Pelayanan;	.....
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi.	.....
PENGELOLAAN LAYANAN		
7.	Dasar Hukum;	.....
8.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas;	.....
9.	Kompetensi Pelaksana;	.....
10.	Pengawasan Internal;	.....
11.	Jumlah Pelaksana;	.....
12.	Jaminan Pelayanan;	.....
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;	.....
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	.....

Ditetapkan di _____ (2)
pada tanggal _____ (4)

DUTA BESAR/KONSUL JENDERAL/KONSUL REPUBLIK INDONESIA

(tanda tangan dan cap dinas)

Nama Lengkap

Keterangan:

(1) Diisi dengan nomor lampiran;

(2) Diisi dengan tempat unit Kerja Perwakilan Republik Indonesia;

(3) Diisi dengan judul Standar Pelayanan;

(4) Diisi dengan tanggal penetapan Standar Pelayanan.

E. Contoh Format Maklumat Pelayanan pada Unit Eselon I dan Unit Eselon II

KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA

_____ (1)

MAKLUMAT PELAYANAN

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

_____ (2), _____ (3)

_____ (1)

_____ (4)

Keterangan:

1) Diisi dengan nama unit organisasi dan/ atau satuan kerja setingkat Eselon I dan Eselon II di lingkungan Kementerian Luar Negeri;
2) Diisi sesuai dengan tempat kedudukan kantor masing-masing;
3) Diisi dengan tanggal penetapan Maklumat Pelayanan; dan
4) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Maklumat Pelayanan.

F. Contoh Format Maklumat Pelayanan pada Unit Kerja Perwakilan Republik Indonesia

[KOP GARUDA]

MAKLUMAT DUTA BESAR/KONSUL JENDERAL/KONSUL
REPUBLIK INDONESIA
DI _____ (1)

MAKLUMAT PELAYANAN

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

_____ (2), _____ (3)
_____ (1)

_____ (4)

Keterangan:

1) Diisi dengan tempat Unit Kerja Perwakilan Republik Indonesia
2) Diisi sesuai dengan tempat kedudukan kantor masing-masing;
3) Diisi dengan tanggal penetapan Maklumat Pelayanan; dan
4) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Maklumat Pelayanan.

G. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Kerja/Satuan Kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik diwajibkan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara. SKM tersebut dapat dilaksanakan melalui berbagai mekanisme, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Diskusi kelompok terfokus;
4. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam; dan
5. Kuesioner melalui elektronik (*e-survei*).

Pelaksanaan SKM secara online dalam bentuk *e-survei* dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Pengelola dan Pembuatan Akun;
2. Pengumpulan data, pengolahan, analisis dan tindak lanjut;
3. Penyusunan laporan dan publikasi hasil SKM.

Bagi satuan kerja yang menyelenggarakan layanan diplomatik, bilamana diperlukan dapat menyusun telaah internal terkait kekhususan pelayanan diplomatik yang menjadi dasar penyelenggaraan SKM.

Informasi dan pengaturan lebih lanjut akan disampaikan terpisah.

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

t.t.d.

SUGIONO