



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL**

Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 7 Jakarta 10110 Telepon (021)
3458542 Fax. (021) 3458542 Email: bagianpuu_birohukum@yahoo.com

NOTA DINAS

Kepada : Yth. Bapak Plh. Kepala Biro Hukum
Dari : Kepala Bagian Perundang-Undangan
Nomor : 334.11/PUU/NO/IX/2024
Tanggal : 13 September 2024
Sifat :
Lampiran :
Hal : Laporan Rapat Pembahasan Rancangan Peraturan Menteri Dalam Negeri.

Berkenaan dengan surat undangan Bapak Plh. Kepala Biro Hukum Nomor 100.4.3/1513/Biro Hukum tanggal 13 September 2024 Hal Undangan Rapat, bersama ini dengan hormat disampaikan sebagai berikut:

1. Rapat pembahasan Rancangan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Konsultasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dilaksanakan pada tanggal 13 September 2024 di Ruang Rapat Biro Hukum Gedung B Lantai 7 Biro Hukum Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, yang dihadiri oleh perwakilan dari:
 - a. Sekretariat Inspektorat Jenderal;
 - b. Biro Organisasi dan Tatalaksana; dan
 - c. Bagian Perundang-Undangan.
2. Beberapa catatan atas Rancangan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Konsultasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri antara lain:
 - a. Untuk dipertimbangkan penulisan pertimbangan yuridis;
 - b. Menghapus dari konsideran mengingat terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Perbaikan pengertian Unit Layanan Administrasi yang selanjutnya disingkat ULA adalah ruang layanan yang memfasilitasi layanan administrasi dan layanan konsultasi yang penyelenggaraannya melibatkan seluruh unit kerja dilingkungan Kementerian Dalam Negeri;
 - d. Penghapusan Bab Kedudukan, Tugas, dan Fungsi;
 - e. Perbaikan penulisan rumusan Pasal 3 ayat (2) semula "Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) berkedudukan pada dst" menjadi "Pengoordinasian Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi oleh Sekretaris Jenderal melalui Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap dst";
 - f. Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 dibuatkan menjadi hanya 1 (satu) Pasal;

- g. Perbaiki penulisan judul BAB menghilangkan penulisan "Penyelenggaraa" sehingga semula Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Konsultasi, menjadi Layanan Administrasi dan Konsultasi;
- h. Rumusan Manajemen pelayanan yang semula antara lain berisi penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi menjadi hanya pelaksanaan layanan.

Demikian laporan saya sampaikan untuk mohon arahan lebih lanjut.

Kepala Bagian PUU,



Siti Nuralita Avianti

RANCANGAN
PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... TAHUN ...
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN ADMINISTRASI DAN KONSULTASI
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan proses layanan administrasi dan layanan konsultasi yang mudah, cepat, nondiskriminasi, dan transparan perlu pedoman untuk penyelenggaraan layanan administrasi dan layanan konsultasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
- b. bahwa penyelenggaraan layanan administrasi dan layanan konsultasi dilakukan di ruang layanan dan terintegrasi melalui aplikasi Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi untuk mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada pengguna layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Konsultasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
Catt 13/09/2024: diberikan pertimbangan yuridis
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
- ~~3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);~~
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 114 Tahun 2021 tentang Kementerian Dalam Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 286);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1433);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN ADMINISTRASI DAN KONSULTASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
2. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
3. Unit Layanan Administrasi yang selanjutnya disingkat ULA adalah ruang layanan yang memfasilitasi layanan administrasi dan layanan konsultasi yang penyelenggaraannya melibatkan seluruh unit kerja dilingkungan Kementerian Dalam Negeri.
4. Pengguna Layanan adalah pemerintahan daerah, perseorangan, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing, badan hukum baik badan hukum Indonesia maupun badan hukum asing, masyarakat, dan/atau organisasi kemasyarakatan.
5. Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi yang selanjutnya disingkat SIOLA adalah aplikasi yang digunakan sebagai gerbang utama layanan administrasi dan layanan konsultasi bagi Pengguna Layanan untuk mengajukan layanan administrasi dan layanan konsultasi ke Kementerian secara terintegrasi.
6. Forum Konsultasi Publik yang selanjutnya disingkat FKP adalah kegiatan dialog, dan diskusi pertukaran opini

- secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
7. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi dan layanan konsultasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
 8. Layanan Administrasi adalah layanan yang memberikan persetujuan/rekomendasi dalam bentuk keputusan atau surat sesuai tugas dan fungsi Kementerian.
 9. Layanan Konsultasi adalah layanan yang memberikan konsultasi baik secara dalam jaringan (daring) maupun luar jaringan (luring) terkait tugas dan fungsi Kementerian.
 10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

BAB II-

~~KEDUDUKAN, TUGAS, DAN FUNGSI~~

Pasal 2

- (1) Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi di lingkungan Kementerian dilakukan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses melalui SIOLA.
- (2) Pengintegrasian SIOLA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui pengembangan aplikasi yang dilaksanakan oleh Pusat Data dan Sistem Informasi Sekretariat Jenderal.

Pasal 3

- (1) Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi dikoordinasikan oleh Sekretaris Jenderal melalui Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana.
- ~~(2) Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) berkedudukan pada:
 - a. ~~kantor Kementerian Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 7 Jakarta Pusat dikoordinasikan oleh Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal;~~
 - b. ~~satuan unit kerja eselon I di luar kantor Kementerian sebagaimana dimaksud dalam huruf a dikoordinasikan oleh unit kerja pelaksana fungsi pelayanan dan rumah tangga; dan~~
 - c. ~~unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian yang dikoordinasikan oleh bagian pelaksana fungsi pelayanan dan rumah tangga.~~~~

Alt ke-1 13/09/2024:

Pengkoordinasian Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi oleh Sekretaris Jenderal melalui Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap:

- a. satuan unit kerja eselon I di kantor Kementerian Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 7 Jakarta Pusat
- b. satuan unit kerja eselon I di luar kantor Kementerian yang dikoordinasikan oleh unit kerja pelaksana fungsi pelayanan dan rumah tangga; dan
- c. unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian yang dikoordinasikan oleh bagian pelaksana fungsi pelayanan dan rumah tangga.

Alt ke-2 :

Pengkoordinasian oleh Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap:

- a. satuan unit kerja eselon I; dan
- b. unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian.

Pasal 4

~~Dalam melaksanakan tugas Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2), menyelenggarakan fungsi:~~

- ~~a. penatausahaan;~~
- ~~b. pengoordinasian; dan~~
- ~~c. monitoring dan evaluasi.~~

Pasal 5

~~Penatausahaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a merupakan kegiatan proses penerimaan, pencatatan, pengendalian, dan penyimpanan berkas terhadap usulan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi.~~

Pasal 6

~~Pengoordinasian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b merupakan kegiatan proses koordinasi terhadap usulan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi.~~

Pasal 7

~~Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c merupakan kegiatan proses pemantauan dan penilaian terhadap usulan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi.~~

Alt:

Pasal 4

- (1) Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan melalui:
 - a. penatausahaan;
 - b. pengoordinasian; dan
 - c. monitoring dan evaluasi.
- (2) Penatausahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan kegiatan proses penerimaan, pencatatan, pengendalian, dan penyimpanan berkas terhadap usulan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi.
- (3) Pengoordinasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan kegiatan proses koordinasi terhadap usulan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi.

- (4) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan kegiatan proses pemantauan dan penilaian terhadap usulan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi.

BAB III
BAB II
~~PENYELENGGARAAN~~ LAYANAN ADMINISTRASI
DAN KONSULTASI

Bagian Kesatu
Umum

Pasal

- (1) Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi di lingkungan Kementerian dilakukan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses melalui SIOLA.
- (2) Pengintegrasian SIOLA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui pengembangan aplikasi yang dilaksanakan oleh Pusat Data dan Sistem Informasi Sekretariat Jenderal.

Pasal 8

~~Penyelenggaraan~~ Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal ... meliputi:

- a. standar operasional prosedur dan standar pelayanan;
- b. maklumat pelayanan publik;
- c. manajemen pelayanan;
- d. FKP;
- e. Survei Kepuasan Masyarakat;
- f. kompensasi pelayanan;
- g. Pelaksana pelayanan publik; dan
- h. sarana dan prasarana.

Bagian Kedua

Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Unit kerja eselon I wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, dan bertanggung jawab terhadap standar operasional prosedur dan standar pelayanan yang digunakan di lingkungan Kementerian berdasarkan jenis layanan.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ...
- (3) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ~~meliputi~~ terdiri atas:
 - a. nomor standar operasional prosedur;
 - b. tanggal pembuatan;
 - c. tanggal revisi;
 - d. tanggal pengesahan;
 - e. disahkan oleh;
 - f. nama standar operasional prosedur;

- g. dasar hukum;
 - h. kualifikasi Pelaksana;
 - i. keterkaitan;
 - j. peralatan dan perlengkapan;
 - k. peringatan;
 - l. pencatatan dan pendataan;
 - m. uraian prosedur;
 - n. Pelaksana;
 - o. kelengkapan;
 - p. waktu; dan
 - q. ~~output~~ keluaran.
- (4) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. penyampaian pelayanan; dan
 - b. pengelolaan pelayanan.
- (5) Penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a terdiri atas:
- a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- (6) Pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b terdiri atas:
- a. dasar hukum;
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi Pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah Pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja Pelaksana.
- (7) Standar operasional prosedur dan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ~~dilaksanakan oleh unit kerja eselon I dan disampaikan kepada Biro Organisasi dan Tatalaksana untuk dikompilasi dan ditetapkan dengan Keputusan Menteri.~~

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Dalam menyelenggarakan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi wajib menyusun maklumat pelayanan publik.
- (2) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa pernyataan tertulis yang berisi janji untuk memberikan pelayanan terbaik.
- (3) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditandatangani oleh Pelaksana dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Keempat
Manajemen Pelayanan

Pasal 11

- (1) Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 diselenggarakan dengan menerapkan manajemen pelayanan.
 - (2) Manajemen pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. ~~penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi~~; pelaksanaan layanan;
 - b. pengelolaan informasi;
 - c. pembinaan dan pengawasan;
 - d. penyuluhan kepada Pengguna Layanan; dan
 - e. peran serta Pengguna Layanan.
- Catt: ayat (2) huruf a dicarikan istilah yang tepat

=====batasan rapat 13 September 2024=====

Paragraf 1
Penyelenggaraan Layanan Administrasi
dan Layanan Konsultasi

Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan Layanan Administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara:
 - a. Pengguna Layanan mengirimkan berkas permohonan layanan melalui SIOLA;
 - b. dalam hal Pengguna Layanan tidak memiliki akses internet, berkas permohonan layanan disampaikan secara langsung dan Pelaksana membantu menginput dokumen pada anjungan mandiri Kementerian;
 - c. permohonan layanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, diterima dan diverifikasi melalui SIOLA;
 - d. dalam hal permohonan layanan tidak memenuhi standar pelayanan, Pelaksana melalui SIOLA menolak permohonan layanan disertai alasan;
 - e. dalam hal permohonan layanan telah memenuhi standar pelayanan, Pelaksana melalui SIOLA meneruskan kepada unit kerja eselon I melalui sistem masing-masing atau SIOLA sebagai tanda dimulainya waktu layanan sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan;
 - f. unit kerja eselon I sebagaimana dimaksud dalam huruf e menindaklanjuti permohonan layanan;
 - g. hasil permohonan layanan ditindaklanjuti dengan:
 - 1) ditandatangani secara elektronik melalui SIOLA; atau
 - 2) ditandatangani secara manual,

- oleh Menteri, pejabat tinggi madya, atau pejabat tinggi pratama sesuai kewenangannya;
- h. permohonan layanan yang telah selesai diproses unit kerja eselon I disampaikan melalui ULA, kemudian Pelaksana pada ULA:
- 1) mengirimkan hasil layanan melalui SIOLA kepada Pengguna Layanan; atau
 - 2) menyampaikan hasil layanan secara langsung kepada Pengguna Layanan atau melalui badan penghubung provinsi dengan membawa surat tugas.
- (2) Penyelenggaraan Layanan Administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan pertama kali secara terpadu 1 (satu) pintu melalui SIOLA yang kemudian diintegrasikan pada sistem yang disediakan oleh unit kerja eselon I masing-masing atau tetap pada SIOLA jika belum memiliki sistem.
- (3) SIOLA sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diakses melalui situs resmi Kementerian yang bisa dilakukan pengusulan setiap saat dan diverifikasi pada waktu layanan.
- (4) Layanan Administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya.
- (5) Masing-masing unit kerja bertanggung jawab terhadap proses Layanan Administrasi sesuai bidang tugasnya berdasarkan standar operasional prosedur dan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a, dilakukan secara:
- a. daring; dan
 - b. luring.
- (2) Layanan secara daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:
- a. konsultasi *online*; dan
 - b. *video conference*.
- (3) Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan kepada pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota.
- (4) Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya.

Pasal 14

- (1) Layanan Konsultasi terhadap pemerintahan daerah kabupaten/kota yang dilakukan secara daring melalui *video conference* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b, dilakukan dengan pendampingan oleh pemerintahan daerah provinsi.
- (2) Layanan Konsultasi terhadap pemerintahan daerah kabupaten/kota yang dilakukan secara luring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b dan secara daring melalui *video conference* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b, dilakukan

setelah menunjukkan surat rekomendasi dari pemerintahan daerah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Layanan Konsultasi secara luring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b dilakukan sebelum Pengguna Layanan datang langsung ke ruang pelayanan.
- (2) Layanan Konsultasi secara luring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan oleh pejabat administrator dan/atau pejabat fungsional ahli madya pada sarana prasarana Layanan Konsultasi di Kementerian, kecuali untuk konsultasi yang diberikan oleh pejabat tinggi madya dan pejabat tinggi pratama dapat dilakukan di ruang rapat/kerja.
- (3) Layanan secara luring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bagi Pengguna Layanan:
 - a. pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota wajib dilengkapi dengan surat perjalanan dinas dan surat perintah tugas yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dari daerah masing-masing; dan/atau
 - b. masyarakat wajib membawa kartu tanda penduduk elektronik.
- (4) Surat perjalanan dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a yang disampaikan ke:
 - a. lingkungan kantor Kementerian Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 7 Jakarta Pusat ditandatangani oleh pejabat di Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi; dan
 - b. unit kerja di luar kantor Kementerian sebagaimana dimaksud dalam huruf a ditandatangani oleh pejabat yang melaksanakan fungsi pelayanan dan rumah tangga pada sekretariat unit kerja eselon I atau unit pelaksana teknis Kementerian.

Pasal 16

- (1) Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a, dilakukan pada saat waktu layanan.
- (2) Waktu layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu:
 - a. Senin - Kamis : Pukul 08.00 s.d 16.00 WIB
Istirahat : Pukul 12.00 s.d 13.00 WIB
 - b. Jumat : Pukul 08.00 s.d 16.30 WIB
Istirahat : Pukul 12.00 s.d 13.30 WIB
- (3) Waktu layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan untuk hari libur/besar.

Paragraf 2

Pengelolaan Informasi

Pasal 17

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b, dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terkait Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi meliputi:
 - a. penerimaan permohonan informasi;
 - b. penyediaan informasi; dan
 - c. pemberian informasi.
- (3) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi:
 - a. profil kelembagaan;
 - b. profil struktur organisasi;
 - c. maklumat pelayanan publik;
 - d. standar pelayanan;
 - e. penelusuran proses Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi;
 - f. pengelolaan pengaduan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi;
 - g. penilaian kinerja Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Konsultasi; dan
 - h. hasil penilaian survei.
- (4) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (5) Layanan informasi secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan melalui *banner*, brosur, *pamflet*, *leaflet*, dan papan informasi.
- (6) Layanan informasi secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan pembuatan infografis dan video disampaikan melalui *website*, serta media sosial.
- (7) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 3

Pembinaan dan Pengawasan

Pasal 18

- (1) Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c dilakukan oleh Menteri.
- (2) Pelaksanaan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui monitoring dan evaluasi.
- (3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan secara berjenjang yaitu:
 - a. unit pelaksana teknis menyampaikan laporan progres penyelenggaraan pelayanan administrasi dan konsultasi unit kerjanya kepada pimpinan unit kerja eselon I secara periodik setiap triwulan;
 - b. unit kerja eselon I menyampaikan laporan progres penyelenggaraan pelayanan administrasi dan konsultasi unit kerjanya kepada Sekretaris Jenderal melalui Biro Organisasi dan Tatalaksana secara periodik setiap triwulan; dan

- c. Sekretaris Jenderal menyampaikan laporan progres penyelenggaraan pelayanan administrasi dan konsultasi Kementerian kepada Menteri paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 19

- (1) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c, dilakukan oleh pejabat di atasnya langsung dan Inspektorat Jenderal.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4

Penyuluhan Kepada Pengguna Layanan

Pasal 20

- (1) Penyuluhan kepada Pengguna Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d, meliputi:
 - a. hak dan kewajiban Pengguna Layanan terhadap Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi;
 - b. manfaat Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi bagi Pengguna Layanan;
 - c. jenis layanan;
 - d. persyaratan dan mekanisme Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi; dan
 - e. waktu dan tempat pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada Pengguna Layanan dilakukan melalui:
 - a. media elektronik;
 - b. media cetak; dan/atau
 - c. pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikoordinasikan oleh Biro Organisasi dan Tatalaksana dengan unit kerja pengelola layanan.

Paragraf 5

Peran Serta Pengguna Layanan

Pasal 21

Peran serta Pengguna Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf e, meliputi:

- a. ikut serta memberikan masukan dalam penyusunan standar pelayanan;
- b. memberikan masukan melalui pelayanan pengaduan atas Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi;
- c. ikut serta memberikan Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- d. terlibat langsung dalam FKP.

Bagian Kelima

Forum Konsultasi Publik

Pasal 22

- (1) Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi diselenggarakan dengan melakukan FKP sebagai bentuk

peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (2) Hasil penyelenggaraan FKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam berita acara janji perbaikan pelayanan publik.

Bagian Keenam
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 23

- (1) Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun yang dilakukan melalui survei internal dan eksternal.
- (3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib diinformasikan kepada publik.
- (4) Penyampaian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan melalui media cetak, *website*, surat elektronik/*email*, atau media sosial.

Bagian Ketujuh
Kompensasi Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi menerapkan kompensasi pelayanan dalam hal terdapat keluhan pengguna layanan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Kompensasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pelayanan melalui
 - a. permohonan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan berupa keterlambatan 1 (satu) sampai dengan 3 (tiga) hari kerja.
 - b. permohonan maaf dan pemberian souvenir atas pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan berupa keterlambatan 4 (empat) sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja.

Bagian Kedelapan
Pelaksana

Pasal 25

- (1) Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi dilaksanakan oleh Pelaksana yang terdiri atas:
 - a. *front office*; dan
 - b. *back office*.
- (2) *Front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan petugas Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi, pegawai, dan pejabat yang memberikan

- pelayanan kepada Pengguna Layanan dan memverifikasi permohonan layanan pada ruang layanan.
- (3) *Back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan petugas Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi, pegawai, dan pejabat yang memproses tindak lanjut Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi secara substansi sesuai dengan bidang tugas, kompetensi dan kewenangannya masing-masing.
 - (4) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perlu didukung dengan kualitas sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi.
 - (5) Keahlian dan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling sedikit dalam bidang:
 - a. pelayanan publik;
 - b. pendampingan terhadap kelompok rentan; dan/atau
 - c. teknologi informasi dan komunikasi.
 - (6) Keahlian dan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan melalui pengembangan kompetensi.

Bagian Kesembilan
Sarana dan Prasarana

Pasal 26

- (1) Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi didukung sarana dan prasarana layanan:
 - a. registrasi;
 - b. administrasi;
 - c. konsultasi; dan
 - d. pendukung.
- (2) Sarana dan prasarana layanan registrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. tempat pendaftaran;
 - b. tempat registrasi/ruang Layanan Konsultasi Kementerian;
 - c. tempat penerimaan dan verifikasi surat perjalanan dinas dan surat perintah tugas; dan
 - d. ruang tunggu Pengguna Layanan antrian registrasi.
- (3) Sarana dan prasarana Layanan Administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan tempat untuk memfasilitasi Layanan Administrasi.
- (4) Sarana dan prasarana Layanan Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan tempat untuk penerimaan konsultasi secara luring.
- (5) Sarana dan prasarana pendukung lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
 - a. ruang parkir;
 - b. tempat ibadah;
 - c. klinik;
 - d. kantin; dan/atau
 - e. toilet.
- (6) Sarana dan prasarana pendukung disiapkan juga untuk kelompok rentan yang terdiri atas:
 - a. kursi roda/tongkat/kruk;

- b. kursi tunggu kaum rentan (lansia, ibu hamil, difabel);
 - c. pintu masuk yang mudah diakses;
 - d. step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat;
 - e. lift khusus disertai huruf braille;
 - f. selasar yang menghubungkan semua ruangan;
 - g. toilet khusus difabel;
 - h. loket khusus difabel;
 - i. ruang tunggu khusus;
 - j. *guiding block*;
 - k. parkir khusus difabel yang mudah diakses;
 - l. alat bantu tuna netra/tuna rungu (huruf braille);
 - m. arena bermain anak; dan
 - n. ruang laktasi.
- (7) Pemenuhan sarana prasarana pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (6) disesuaikan dengan kemampuan anggaran.

Pasal 27

- (1) Tempat pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a, merupakan tempat kedatangan Pengguna Layanan.
- (2) Pengguna Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam mendaftar menunjukkan kode registrasi (*barcode*).
- (3) Kode registrasi (*barcode*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan tanda bukti telah mendaftar konsultasi datang langsung melalui SIOLA untuk mendapatkan nomor antrian registrasi.
- (4) Tempat registrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, merupakan tempat bagi Pengguna Layanan untuk melakukan registrasi dengan menempelkan kartu tanda penduduk elektronik pada perangkat pembaca kartu tanda penduduk elektronik untuk mendapatkan kartu tamu.
- (5) Tempat penerimaan dan verifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf c, merupakan tempat penyerahan dan pengambilan surat perjalanan dinas dan surat perintah tugas.
- (6) Ruang tunggu Pengguna Layanan antrian registrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf e, merupakan tempat antrian registrasi.

BAB IV SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 28

- (1) Pejabat administrator dan pejabat fungsional yang melanggar ketentuan:
 - a. Pasal 12 ayat (1) huruf h, ayat (2), ayat (4);
 - b. Pasal 13 ayat (4); dan
 - c. Pasal 15 ayat (2), ayat (4), dikenakan sanksi teguran lisan dari pejabat tinggi pertama di lingkungannya.

- (2) Dalam hal pejabat administrator dan pejabat fungsional melakukan pelanggaran kedua kalinya dikenakan sanksi teguran tertulis dari pejabat tinggi madya di lingkungannya.
- (3) Dalam hal pejabat administrator dan pejabat fungsional melakukan pelanggaran ketiga kalinya dikenakan sanksi teguran tertulis dari Sekretaris Jenderal.

BAB V PENDANAAN

Pasal 29

Pendanaan penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi bersumber pada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber pendapatan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 30

Pemenuhan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dan Pasal 27 dilaksanakan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini berlaku.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 31

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

MUHAMMAD TITO KARNAVIAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

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

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN NOMOR