


A. Contoh Format Berita Acara Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA UNIT ORGANISASI ESELON I UNIT ORGANISASI ESELON II GEDUNG DJUANDA I LANTAI 16-17, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR I, JAKARTA 10710, KOTAK POS 21 TELEPON (021) 3846995, 3849623; FAKSIMILE (021)3512215; SITUS WWW.KEMENKEU.GO.ID
	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 (<i>Service delivery</i>) meliputi:	
1. Persyaratan;	
2. Sistem, Mekanisme, dan 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 (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
1. Dasar Hukum;	
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;	
3. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik;	
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, (6)	Pihak Pertama, (5)
(tanda tangan)	(tanda tangan)
Nama Lengkap	Nama Lengkap
	Mengetahui, (9)
	(tanda tangan)
	Nama Lengkap

Keterangan:

- (1) Diisi dengan unit Eselon I atau unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
- (2) Diisi dengan nama unit organisasi yang akan disusun rancangan Standar Pelayanannya;
- (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; dan
- (9) Diisi dengan pimpinan unit organisasi penyusun rancangan Standar Pelayanan.

B. Contoh Format Keputusan Penetapan Standar Pelayanan Unit Eselon I

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIKINDONESIA
..... (1)

KEPUTUSAN
..... (2)

NOMOR KEP-.../...../..... (3)
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN (1)

....., (2)

Menimbang : a. bahwa untuk 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 harus menetapkan Standar Pelayanan;
b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan(1);
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan(2) tentang Standar Pelayanan di Lingkungan (1);

Mengingat : 1. 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);
2. 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 Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1745);
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor tentang Organisasi dan Tata Kerja(4);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor(5) /PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara(6));

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 di lingkungan kantor pusat, instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III, unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, dan/atau unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I, diisi dengan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Organisasi dan Tata Kerja pada unit organisasi berkenaan;
- (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 KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 (1)

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN(2)
 NOMOR KEP-.../...../.....(3)
 TENTANG STANDAR PELAYANAN 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. Badan Layanan Umum (4)

5. Sekretariat (4)

6. Kantor Wilayah (4)

7. Kantor Pelayanan (4)

8. Pangkalan Sarana Operasi (4)

9. dst.

..... (6)

..... (7)

Keterangan:

- Diisi dengan unit Eselon I;
- Diisi dengan pimpinan unit Eselon I;
- Diisi dengan nomor Keputusan;
- Diisi dengan unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan kantor pusat, instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III, unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, dan/atau unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I, sesuai dengan unit organisasi yang berada di bawah pembinaan unit Eselon I masing-masing;
- Diisi dengan jumlah layanan;
- Diisi dengan jabatan pimpinan unit Eselon I masing-masing yang berwenang menandatangani Keputusan; dan
- Diisi dengan nama pejabat pimpinan unit Eselon I yang berwenang menandatangani Keputusan.

C. Contoh Format Keputusan Standar Pelayanan Unit Organisasi Non Eselon yang Berkedudukan di Bawah dan Bertanggung Jawab kepada Menteri Keuangan

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
..... (1)

KEPUTUSAN
..... (2)
NOMOR KEP-.../...../..... (3)
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN (1)
....., (2)

Menimbang : a. bahwa untuk 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 harus menetapkan Standar Pelayanan;
b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan (1);
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan(2) tentang Standar Pelayanan di Lingkungan(1);

Mengingat : 1. 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);
2. 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 Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1745);
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor tentang Organisasi dan Tata Kerja(4)
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor ... (5) /PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara(6));

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(2) 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 organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
- (2) Diisi dengan pimpinan unit non Eselon yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan;
- (3) Diisi dengan nomor keputusan;
- (4) Diisi dengan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Organisasi dan Tata Kerja unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan berkenaan;
- (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 organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan; dan
- (10) Diisi dengan nama pejabat pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
..... (1)

LAMPIRAN
KEPUTUSAN(2)
NOMOR KEP-.../...../.....(3)
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
.....(1)

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN(1)

Standar pelayanan di lingkungan (1) terdiri atas standar pelayanan pada:

1. Sekretariat (4)

Standar pelayanan pada Sekretariat(4) meliputi(5) jenis pelayanan, yaitu:

a. Penyusunan penganggaran, perbendaharaan, akuntansi, dan pelaporan keuangan

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. Direktorat (4)

3. dst.


..... (6)

..... (7)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
- (2) Diisi dengan pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan;
- (3) Diisi dengan nomor Keputusan;
- (4) Diisi dengan unit organisasi yang berada di unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan berkenaan;
- (5) Diisi dengan jumlah layanan;
- (6) Diisi dengan jabatan pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan; dan
- (7) Diisi dengan nama pejabat pimpinan unit organisasi non Eselon yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang berwenang menandatangani Keputusan.

D. Contoh Format Maklumat Pelayanan

	<p>KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA(1)</p> <p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p><i>"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".</i></p> <p>.....(2),(3)</p> <p>.....(1)</p> <p>.....(4)</p>
---	--

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nama unit organisasi dan/atau satuan kerja setingkat Eselon II di lingkungan kantor pusat, instansi vertikal setingkat Eselon II dan instansi vertikal setingkat Eselon III, unit pelaksana teknis setingkat Eselon II dan unit pelaksana teknis setingkat Eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, dan/atau unit non Eselon yang bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan secara administratif berada di bawah unit Eselon I sesuai dengan unit organisasi yang berada di bawah pembinaan unit Eselon I masing-masing;
- (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.

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SRI MULYANI INDRAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum
u.b.

Plt. Kepala Bagian Administrasi Kementerian

ttd.

ANDRIANSYAH
NIP 197302131997031001