



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.509, 2021

KEMENKEU. Pengelolaan Pinjaman. PEN. Pemda.  
Perubahan.

**PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 46 /PMK.01/2021  
TENTANG  
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
KEUANGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsi serta asas tata kelola pemerintahan yang baik, telah ditetapkan pedoman tentang penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- b. bahwa dengan adanya dinamika perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu menetapkan kembali ketentuan mengenai pedoman standar pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;

- 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 98);
6. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit organisasi Eselon dan unit organisasi non Eselon yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua pihak yang menerima layanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Penerima Layanan adalah semua pihak yang menerima Pelayanan Publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur/parameter yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas Pelayanan Publik sebagai keharusan dan janji Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam rangka Pelayanan Publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian keharusan dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

6. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

## BAB II

### PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 2

Standar pelayanan disusun dengan memperhatikan prinsip:

- a. sederhana, yang diimplementasikan melalui Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas, serta kejelasan biaya/tarif bagi masyarakat maupun Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. partisipatif, yang diimplementasikan melalui penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel, yang diimplementasikan melalui substansi Standar Pelayanan yang dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
- d. berkelanjutan, yang diimplementasikan melalui perbaikan Standar Pelayanan secara terus-menerus sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan Publik;
- e. transparansi, yang diimplementasikan melalui kemudahan akses Standar Pelayanan oleh masyarakat;
- f. keadilan dan inklusifitas, yang 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; dan

- g. responsif dalam pemberian Pelayanan Publik, yang diimplementasikan dengan pemanfaatan sistem teknologi informasi berbasis berbagai saluran (*multichannel*) maupun penggabungan saluran (*omnichannel*) serta penerapan manajemen kelangsungan usaha.

### Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan meliputi komponen Standar Pelayanan yang terdiri atas:
  - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
  - a. persyaratan, meliputi dokumen, barang, atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yang dibakukan bagi Penerima Layanan;
  - c. jangka waktu layanan, yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan Publik dari setiap jenis layanan;
  - d. biaya/tarif, yang dikenakan kepada Penerima Layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan Publik dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang besarnya ditetapkan dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat;
  - e. produk pelayanan, yang merupakan hasil Pelayanan Publik yang diberikan dan diterima Penerima Layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, berupa tata cara pelaksanaan pengaduan dan