



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.324, 2017

KEMENHUB. Standar Pelayanan. Pedoman.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 19 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan sistem tata kelola penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit organisasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, diperlukan suatu pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
5. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012);

MEMUTUSKAN:

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

Pasal 1

- (1) Setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan wajib menyusun,

menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Pasal 2

Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1) dilaksanakan mengacu pada pedoman tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 3

- (1) Standar pelayanan wajib disusun oleh unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan berdasarkan jenis layanan dengan memperhatikan spesifikasi pelayanan yang dilaksanakan.
- (2) Standar pelayanan yang disusun untuk masing-masing jenis layanan berisi 2 (dua) komponen yaitu:
  - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

- (4) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
  - a. dasar hukum;
  - b. sarana dan 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.
- (5) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipublikasikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.

#### Pasal 4

Dalam penyusunan standar pelayanan, dilakukan pembahasan standar pelayanan dengan mengikutsertakan unit kerja, pengguna jasa dan pihak-pihak terkait yang hasilnya wajib dibuat dalam berita acara pembahasan standar pelayanan.

#### Pasal 5

- (1) Standar pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna jasa layanan, ditetapkan oleh pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan format tercantum dalam huruf A Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Standar pelayanan yang telah ditetapkan wajib disampaikan dan dilaporkan kepada masing-masing pimpinan unit kerja eselon I.

Pasal 6

- (1) Pelaksanaan penerapan pelayanan pada tiap jenis layanan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Pelaksanaan penerapan standar pelayanan harus diintegrasikan dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran pada masing-masing unit pelayanan.

Pasal 7

- (1) Terhadap pemenuhan dan penerapan standar pelayanan dilaksanakan pemantauan dan evaluasi pada tiap jenis layanan di unit penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan dilakukan terhadap capaian penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Pemantauan dan evaluasi terhadap standar pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali oleh unit kerja di bawah Sekretariat Jenderal yang salah satu tugas dan fungsinya meningkatkan sistem dan inovasi pelayanan transportasi yang berkelanjutan;
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana tersebut pada ayat (3) dilaporkan kepada Menteri Perhubungan melalui Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan.

Pasal 8

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan, Unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan wajib menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.