



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 178/HUK/2012

TENTANG

**PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA**

MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Grand Design Reformasi Birokrasi di lingkungan Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Sosial tentang Pedoman Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Sosial Republik Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3143);
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3670);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3671);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3796);



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5062);
10. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
11. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
12. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

13. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
14. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2015;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;
17. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011;
18. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
19. Peraturan Menteri Sosial Nomor 106/HUK/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Panti Sosial di Lingkungan Departemen Sosial;
20. Peraturan Menteri Sosial Nomor 86/HUK/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyusunan Dokumen Usulan dan Road Map Reformasi Birokrasi;



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

Memperhatikan : Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2005 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA.

KESATU : Pedoman Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Sosial Republik Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Pedoman Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, digunakan sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Sosial dalam mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

KETIGA : Semua pembiayaan sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan Pelayanan Publik Kementerian Sosial dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Kementerian Sosial Republik Indonesia.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Desember 2012

A.N. MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIS JENDERAL,

ttd

TOTO UTOMO BUDI SANTOSA



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

Salinan, Keputusan ini disampaikan Kepada Yth:

1. Menteri Sosial.
2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
3. Para Pejabat Eselon I di lingkungan Kementerian Sosial RI.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

LAMPIRAN KEPUTUSAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA

NOMOR : 178/HUK/2012
TANGGAL : 28 DESEMBER 2012
TENTANG : PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINKUNGAN
KEMENTERIAN SOSIAL



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL

A. LATAR BELAKANG

Salah satu isu global saat ini adalah diimplementasikannya tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang digulirkan oleh negara-negara maju kepada negara-negara yang sedang berkembang. Indonesia salah satu negara berkembang berbentuk Negara Kesatuan dengan sistem desentralisasi yang saat inipun sedang berupaya mewujudkan *good governance*. Salah satu ciri terwujudnya *good governance* yang akan diwujudkan adalah pelayanan publik yang prima.

Di era reformasi khususnya reformasi birokrasi muncul berbagai keinginan masyarakat agar sistem penyelenggaraan pemerintahan ke arah *good governance*, ditandai dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau unit-unit kerja. Konsekuensi dari hal tersebut masyarakat berharap mendapat pelayanan yang prima atau pelayanan yang baik atas kinerja pemerintah.

Di sisi lain kondisi saat ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih ada yang dikeluhkan oleh masyarakat, seperti masih banyak terdapat surat pembaca atau kritik-kritik yang muncul di berbagai media massa. Untuk merespon hal tersebut saat ini telah banyak “kotak saran” di berbagai instansi yang memberikan



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

pelayanan publik, tetapi belum secara maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kementerian Sosial memandang perlu untuk menetapkan Pedoman Pelayanan Publik sebagai acuan bagi seluruh Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Sosial dalam mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Pedoman ini diharapkan dapat mendorong terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima di lingkungan Kementerian Sosial sekaligus dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan. Bagi penyelenggara pelayanan publik, pelayanan yang prima juga merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

B. PENGERTIAN

Dalam Pedoman Pelayanan Publik ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara,



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;

3. Unit pelaksana pelayanan publik adalah unit kerja di lingkungan Kementerian Sosial yang secara langsung memberikan pelayanan publik;
4. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
5. 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.
6. Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah pejabat Eselon I yang membawahi unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan;
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah lain atau badan yang menerima pelayanan publik dari Kementerian.
8. Rencana Strategis Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut RSPP adalah dokumen perencanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian untuk jangka waktu 5 (lima) tahun;
9. Rencana Kinerja Tahunan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut RKTTP adalah dokumen rencana kinerja pelayanan publik



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

di lingkungan Kementerian untuk jangka waktu 1 (satu) tahun yang memuat sasaran yang ingin dicapai, program, kegiatan serta indikator kinerja dan rencana capaiannya;

10. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
11. Akuntabilitas biaya adalah kewajiban unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk Pemerintah untuk menerima pembayaran dari penerima pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
12. Pengaduan adalah setiap laporan dari pihak manapun terhadap ketidakpuasan penyelenggaraan Pelayanan publik;
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

15. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
17. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
18. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman.
19. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

20. Menteri adalah Menteri Sosial.

21. Kementerian adalah Kementerian Sosial.

22. Sekretaris Jenderal adalah Sekretaris Jenderal Kementerian Sosial.

C. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

1. Maksud

Pedoman Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai dasar/acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, baik di pusat maupun di daerah (UPT) sesuai dengan kewenangan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Pedoman Pelayanan Publik bertujuan :

- a. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
- b. Memberikan informasi kepada publik tentang ketentuan pokok penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit-unit kerja di lingkungan Kementerian.

3. Sasaran

Pedoman Pelayanan Publik mempunyai sasaran:

- a. Terwujudnya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian baik di tingkat pusat maupun daerah;
- b. Terhindarnya kesalahan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- c. Terwujudnya pemberdayaan masyarakat melalui informasi dan transparansi kinerja Kementerian.

D. ASAS DAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK

1. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Profesionalitas, yaitu pelayanan publik diselenggarakan dengan profesional dan didukung oleh pelaksana yang kompeten (memiliki pengetahuan, keahlian/keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan).
- d. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- f. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- g. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing Pihak.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian adalah :

- a. Kesederhanaan dalam prosedur pelayanan publik atau tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif,
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan,
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi dalam produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan dalam proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan (pengaduan) atau persoalan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan publik.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, meliputi tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses dalam mencapai tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dalam memberikan pelayanan yaitu bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan dalam lingkungan pelayanan, tertib, teratur, indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan yang memadai, antara lain: ruang tunggu yang nyaman, toilet, tempat ibadah, parkir dan lain-lain yang bersih dan rapi.

E. RUANG LINGKUP, TUGAS DAN JENIS PELAYANAN PUBLIK

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan publik di lingkungan Kementerian dikelompokkan sesuai dengan unit kerja Eselon I, yang meliputi :

- a. Unit Pelayanan Publik Kementerian Sosial (UPPKS) Pusat terdiri atas pemberian informasi, konsultasi dan pelaksanaan pelayanan publik pada Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial, Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial dan



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

Penanggulangan Kemiskinan, Inspektorat Jenderal serta Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial.

- b. Unit Pelayanan Publik Kementerian Sosial (UPPKS) Daerah disesuaikan dengan tugas, fungsi dan kewenangan yang dimiliki masing-masing Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial, Pendidikan dan Pelatihan serta Penelitian Kesejahteraan Sosial.

2. Tugas Unit Pelayanan Publik Kementerian Sosial

Unit Pelayanan Publik Kementerian Sosial (UPPKS) bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi dan pelaksanaan pelayanan publik yang berada pada ruang lingkup Kementerian.

3. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan publik di lingkungan Kementerian sebagaimana tersebut dalam lampiran I Pedoman ini.

F. PERENCANAAN DAN KELEMBAGAAN

1. Perencanaan

- a. Unit kerja penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun Renstra Unit Pelayanan Publik (RSUPP) untuk lima tahunan dan Rencana Kerja Tahunan Unit Pelayanan Publik (RKTUPP) untuk setiap tahun anggaran.
- b. Renstra Unit Pelayanan Publik (RSUPP) sebagaimana memuat:
 - 1) visi;
 - 2) misi;
 - 3) tujuan;
 - 4) sasaran;



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- 5) strategi;
 - 6) program dan kegiatan;
 - 7) standar pelayanan;
 - 8) prosedur pelayanan;
 - 9) pengawasan dan evaluasi.
- c. Rencana Kerja Tahunan Unit Pelayanan Publik (RKTUPP) memuat:
- 1) program;
 - 2) sasaran dan indikator sasaran;
 - 3) kegiatan dan indikator kinerja kegiatan;
 - 4) rencana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan;
 - 5) rencana kerja pengawasan dan evaluasi.
- d. RSUPP dan RKTUPP unit kerja penyelenggara pelayanan publik disampaikan kepada pejabat Eselon I sebagai penanggung jawab, yang selanjutnya menyampaikan kepada Menteri melalui Sekretaris Jenderal.
- e. RSUPP dan RKTUPP yang merupakan bagian dari Rencana Strategis dan Rencana Kerja Tahunan Unit Kerja Eselon I disampaikan pada awal tahun pertama untuk jangka waktu 5 (lima) tahun.
2. Kelembagaan
- Lembaga penyelenggara pelayanan publik, di lingkungan Kementerian adalah melekat dengan kelembagaan struktural sesuai dengan organisasi dan tata kerja Kementerian..
- a. Unit Pelayanan Publik Kementerian Sosial (UPPKS) terdiri dari :



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- 1) UPPKS Pusat yang berkedudukan di gedung Kementerian Sosial, Jalan Salemba Raya Nomor 28 Jakarta Pusat.
 - 2) UPPKS Daerah berkedudukan di tiap-tiap Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial, Pendidikan dan Pelatihan serta Penelitian Kesejahteraan Sosial.
- b. Susunan Organisasi Unit Pelayanan Publik Kementerian Sosial (UPPKS) Pusat
- 1) Susunan UPPKS Pusat terdiri atas :
 - a) Kepala yang mempunyai tugas :
 - (1) Memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas UPPKS Pusat
 - (2) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan
 - (3) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Sekretaris Jenderal secara periodik setiap bulan dan / atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
 - b) Sekretariat yang terdiri dari :
 - (1) Sekretaris yang mempunyai tugas :
 - (a) Memfasilitasi pelaksanaan tugas UPPKS Pusat;
 - (b) Mengadministrasikan dan menata dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas UPPKS Pusat;
 - (c) Membuat laporan secara periodik atas pelaksanaan tugas UPPKS Pusat; dan
 - (d) Mengkoordinasikan petugas *Front Office / Costumer Service*.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

(2) Staf Bidang Sarana dan Prasarana yang mempunyai tugas:

- (a) Menyiapkan fasilitas kebutuhan operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait dengan tugas UPPKS Pusat;
- (b) Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dalam rangka memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik; dan
- (c) Mengolah, menyimpan dan menyiapkan data terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

(3) Petugas Front Office / Costumer Service yang mempunyai tugas :

- (a) Menerima dan mencatat permohonan layanan publik
- (b) Memilah dan menginventarisir permohonan layanan publik
- (c) Memfasilitasi permohonan informasi dan konsultasi layanan publik
- (d) Menyampaikan berkas permohonan layanan publik kepada Sub Unit Layanan yang terkait
- (e) Menyampaikan produk layanan publik kepada pemohon.

c) Sub Unit Pelayanan

- (1) Sub Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa
- (2) Sub Unit Layanan Pengadaan Pegawai
- (3) Sub Unit Layanan Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah (UGB)



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- (4) Sub Unit Layanan Data dan Informasi
- (5) Sub Unit Layanan Penyuluhan Sosial
- (6) Sub Unit Layanan Asuransi Kesejahteraan Sosial
- (7) Sub Unit Layanan Sertifikasi Profesi dan Akreditasi
Lembaga Kesejahteraan Sosial
- (8) Sub Unit Layanan KAT Centre

Petugas pada Sub Unit Layanan sesuai dengan bidang layanannya masing-masing mempunyai tugas :

- (1) Memberikan informasi dan konsultasi layanan publik
- (2) Menindaklanjuti permohonan layanan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

- 2) Kepala, Sekretaris, Staf Bidang Sarana dan Prasarana serta Petugas Front Office / Costumer Service pada UPPKS Pusat ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal atas nama Menteri
- 3) Penetapan Petugas pada Sub Layanan berdasarkan masukan dari Pimpinan Satuan Kerja terkait.
- 4) Bagan organisasi UPPKS Pusat sebagaimana terlampir dalam lampiran pedoman ini.

c. Susunan Organisasi Unit Pelayanan Publik Kementerian Sosial (UPPKS) Daerah

- 1) Susunan UPPKS Daerah terdiri atas :

- a) Kepala yang mempunyai tugas :

- (1) Memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas UPPKS Daerah;



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- (2) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan; dan
 - (3) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Sekretaris Jenderal secara periodik setiap bulan dan / atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- b) Sekretariat yang terdiri dari :
- (1) Sekretaris yang mempunyai tugas :
 - (a) Memfasilitasi pelaksanaan tugas UPPKS Daerah;
 - (b) Mengadministrasikan dan menata dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas UPPKS Daerah;
 - (c) Membuat laporan secara periodik atas pelaksanaan tugas UPPKS Daerah; dan
 - (d) Mengkoordinasikan petugas *Front Office / Costumer Service*.
 - (2) Staf Bidang Sarana dan Prasarana yang mempunyai tugas :
 - (a) Menyiapkan fasilitas kebutuhan operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait dengan tugas UPPKS Daerah;
 - (b) Melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dalam rangka memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik; dan
 - (c) Mengolah, menyimpan dan menyiapkan data terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
 - (3) Petugas *Front Office / Costumer Service* yang



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

mempunyai tugas :

- (a) Menerima dan mencatat permohonan layanan publik;
- (b) Memilah dan menginventarisir permohonan layanan publik;
- (c) Memfasilitasi permohonan informasi dan konsultasi layanan publik;
- (d) Menyampaikan berkas permohonan layanan publik kepada Sub Unit Layanan yang terkait; dan
- (e) Menyampaikan produk layanan publik kepada pemohon.

- 2) Kepala, Sekretaris, Staf Bidang Sarana dan Prasarana serta Petugas Front Office / Costumer Service pada UPPKS Daerah ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pelaksana Teknis yang bersangkutan.

G. PELAKSANAAN

1. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian dapat menggunakan pola :

- a. Fungsional, yakni Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
- b. Terpusat, yakni Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

terkait lain yang bersangkutan;

c. Terpadu, yakni Penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

- 1) pelayanan publik terpadu satu atap yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu;
- 2) pelayanan publik terpadu satu pintu yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas yakni Penyelenggaraan pelayanan publik dimana petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada unit pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2. Standar Pelayanan Publik

a. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dilaksanakan oleh aparat pelaksana pelayanan publik dan penerima pelayanan.

b. Setiap UPPKS wajib memiliki standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Dasar Hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya / Tarif;
- 6) Produk Layanan;
- 7) Sarana dan Prasarana yang terdiri atas :
 - a) Ruang layanan yang representatif dilengkapi dengan ruang tunggu
 - b) Kotak saran dan pengaduan
 - c) Hotline / Call Centre
 - d) Buku / Flyer / Banner / Papan Pengumuman Informasi mengenai syarat dan ketentuan layanan dan
 - e) Poster, Slogan atau Banner Anti Korupsi / Gratifikasi
- 8) Sumber Daya Manusia yang terdiri atas :
 - a) Petugas Front Office / Customer Services yang kompeten
 - b) Petugas teknis yang profesional
- 9) Sistem Informasi Layanan dan Progress Layanan secara *online* melalui internet dan pesan singkat (SMS); dan
- 10) Evaluasi kinerja melalui survey kepuasan masyarakat pengguna layanan publik secara periodik sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

3. Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Publik

- a. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun prosedur pelayanan yang dilengkapi dengan bagan alir (*Flow Chart*) yang



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

diletakkan dalam area pelayanan dengan ketentuan :

1) Bagan alir merupakan kelengkapan suatu prosedur yang berfungsi sebagai :

- a) petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
- b) informasi bagi penerima pelayanan;
- c) media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
- d) pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
- e) pengendali (control) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

2) Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan bagan alir yaitu :

- a) mampu memberikan penjelasan dan gambaran proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, mulai dari penerimaan



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan;

- b) menggunakan model atau bentuk simbol yang menarik dan mudah dipahami;
 - c) ukuran disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dengan huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 meter dari pembaca;
 - d) diletakkan pada tempat yang strategis, mudah dilihat dan tidak mengganggu aktivitas lainnya.
- b. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.
- c. Prosedur pelayanan harus sederhana (simple) mudah dipahami, mudah didapat dan mudah dilaksanakan.

Penerima pelayanan publik dapat ditolak permohonannya apabila penerima pelayanan publik tidak memenuhi prosedur dan persyaratan.

4. Biaya Pelayanan Publik

- a. Pada prinsipnya biaya pemberian pelayanan publik di lingkungan Kementerian diupayakan tidak membebani penerima pelayanan.
- b. Apabila pelayanan publik dengan pertimbangan tertentu mengharuskan adanya penetapan biaya, maka biaya yang



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

dibebankan kepada penerima pelayanan harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - 2) nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
 - 3) rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian;
- c. Biaya/tarif untuk setiap pelayanan publik diusulkan dan ditetapkan melalui mekanisme dan persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Besaran dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- e. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.
- f. Unit pemberi pelayanan tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan, karena pembayaran harus diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah.
- g. Setiap pembayaran yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

5. Pejabat / Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Petugas / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan/atau menyelesaikan keluhan/sengketa sesuai kewenangannya harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
- b. Pejabat/petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/sengketa sebagaimana tersebut ayat (1) diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.
- c. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/sengketa wajib menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memenuhi kriteria :
 - 1) aspek psikologi dan komunikasi serta perilaku melayani;
 - 2) memiliki empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
 - 3) mampu menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
 - 4) mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
 - 5) selalu berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

6. Pelayanan Khusus dan Pelayanan Eksekutif

- a. Pelayanan khusus merupakan pelayanan bagi penyandang



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

- b. Pelayanan eksekutif merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan secara khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan dan tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan mendapatkan pelayanan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita.
- d. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian tidak diatur pelayanan eksekutif dengan biaya khusus.

7. Informasi Pelayanan

- a. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat setiap unit pelayanan di lingkungan Kementerian wajib mempublikasikan mengenai standar pelayanan publik, janji, motto dan lokasi pelayanan, serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan tersebut.
- b. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui media massa cetak, media massa elektronik, media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

8. Tingkat Kepuasan Masyarakat

- a. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- b. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- c. Setiap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian secara berkala wajib melakukan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan berpedoman ada ketentuan yang berlaku Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

H. PENGENDALIAN

1. Pengawasan

- a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui :
 - 1) pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 2) pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 3) pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan dan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan atau pemborosan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Menteri wajib melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik di



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

lingkungan Kementerian;

- c. Pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan publik sebagai pelaksana pengawasan melekat secara berjenjang wajib mengadakan monitoring, pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian secara reguler dan hasilnya dilaporkan kepada Menteri selaku pimpinan tertinggi dan penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik melalui Sekretaris Jenderal.
- d. Inspektorat Jenderal Kementerian sebagai unit pengawasan fungsional mempunyai kewajiban melakukan pengawasan fungsional terhadap pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Rencana Kerja Pengawasan yang dikoordinasikan dengan aparat pengawasan lainnya, dan hasil dari pengawasan disampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Selain pengawasan interen di lingkungan Kementerian maka pengawasan dapat dari masyarakat dalam bentuk laporan, pengaduan ataupun informasi yang diberikan oleh masyarakat baik perorangan atau badan hukum atau organisasi masyarakat lainnya tentang adanya penyimpangan dan kelemahan serta peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Akuntabilitas Pelayanan Publik

- a. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan dalam bentuk akuntabilitas pelayanan publik, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

pelayanan atau kepada instansi pemerintah lainnya yang kompeten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Akuntabilitas pelayanan publik adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
 - 1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik yang merupakan kewajiban pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai standar atau Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
 - 2) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik yang merupakan kewajiban unit yang bertugas mengelola keuangan melalui Bank yang ditunjuk Pemerintah apabila penyelenggara pelayanan menerima pembayaran dari penerima pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - 3) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik yang merupakan kewajiban pemberi pelayanan untuk memberikan layanan/produk yang berkualitas sesuai dengan standar International Standard Organization (ISO) atau Standar Nasional Indonesia (SNI).
- d. Pelaksanaan pertanggungjawaban dengan sistem akuntabilitas



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

Kinerja Pelayanan Publik sebagaimana tersebut pada point c 1) melalui proses yang dilakukan :

- 1) dengan tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
- 2) sesuai dengan standar atau Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
- 3) secara terbuka baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, dan apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar harus dilakukan upaya perbaikan;
- 4) memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila adanya akibat penyimpangan yang terkait dengan pencapaian kinerja pelayanan publik.

e. Pelaksanaan akuntabilitas biaya pelayanan publik sebagaimana tersebut pada point c 2) dilakukan :

- 1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- 2) oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

f. Pelaksanaan akuntabilitas produk pelayanan publik sebagaimana tersebut pada point c 3), dilakukan sesuai dengan:

- 1) persyaratan teknis dan administratif yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

produk pelayanan;

- 2) prosedur dan mekanisme kerja yang sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 3) produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

3. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- a. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi atau penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan instansinya masing-masing;
- b. Kegiatan evaluasi atau penilaian kinerja ini dilakukan secara rutin dan berkelanjutan yang hasilnya dilaporkan secara berkala kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik;
- c. Penyelenggara pelayanan publik yang hasil kinerjanya mempunyai nilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan;
- d. Untuk penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus dilakukan upaya peningkatan;
- e. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik digunakan standar evaluasi kinerja dengan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Tindak lanjut hasil pengawasan, akuntabilitas dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik wajib dipergunakan sebagai bahan :



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- 1) menumbuhkan motivasi aparatur pemerintah untuk berkompetensi dan berprestasi pada unit/kantor pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan dan inovasi pelayanan yang berkelanjutan;
- 2) mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima, transparan dan akuntabel dengan melakukan upaya-upaya perbaikan sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik melalui mekanisme penyelesaian pengaduan/complaint pelayanan publik yang transparan, terkoordinasi, terarah dan tepat sasaran, sehingga dapat diselesaikan dengan tuntas dan menyeluruh;
- 3) menyusun dan melaksanakan deregulasi/debirokratisasi di sektor pelayanan publik dengan mengidentifikasi masalah-masalah di bidang pelayanan publik, baik yang disampaikan langsung oleh masyarakat maupun melalui media massa, sehingga tercipta hubungan yang baik antara masyarakat yang menerima pelayanan dengan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik;
- 4) memberikan sanksi bagi aparat pelayanan publik yang melakukan pelanggaran dan penyalahgunaan wewenang;
- 5) memberikan penghargaan bagi aparat/unit pelayanan publik yang telah melakukan tugasnya dengan sangat baik.

4. Pengaduan dan Sengketa

a. Proses Pengaduan dan Sengketa



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- 1) Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan Kementerian, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat/ tanggapan, complaint/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak pos, atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
 - 2) Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat/petugas penerima pengaduan diberi surat/formulir tanda bukti pengaduan.
 - 3) Pada surat/formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat/petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut dan jangka waktu penyelesaian.
- b. Setiap pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- c. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit kerja penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- 1) prioritas penyelesaian pengaduan;
 - 2) penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
 - 3) prosedur penyelesaian pengaduan;



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

- 4) rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - 5) pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - 6) pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
 - 7) penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
 - 8) dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- d. Sengketa dalam pelayanan publik merupakan pengaduan terhadap pelayanan publik yang tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.
- e. Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui pengadilan, arbitrase atau upaya-upaya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui beberapa tahapan yaitu :
- 1) Penyelesaian sengketa pada tahap pertama melalui atasan dari pejabat unit kerja penyelenggara pelayanan dan apabila pihak pengadu tidak puas dapat mengajukan banding ke Komisi Nasional/Daerah Ombudsman sebagai penyelesaian sengketa tahap kedua.
 - 2) Penyelesaian sengketa pada tahap ketiga melalui Pengadilan



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

Tata Usaha Negara.

I. PENUTUP

1. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini wajib dijadikan pedoman bagi semua unit/satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian.
2. Dengan berlakunya Pedoman ini, maka peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan publik di lingkungan Kementerian yang tidak sesuai dengan ketentuan ini dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Desember 2012

**A.N. MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIS JENDERAL,**

ttd

TOTO UTOMO BUDI SANTOSA



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

Jenis Layanan Publik Pusat di Lingkungan Kementerian Sosial Republik Indonesia

No.	Unit Penyelenggara	Nama dan Jenis Layanan	Pola Layanan	Lokasi
1.	Sekretariat Jenderal	Sub Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa		Jakarta
		Sub Unit Layanan Pengadaan Pegawai		Jakarta
		Sub Unit Layanan Penyuluhan Sosial		Jakarta
2.	Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial	Sub Unit Layanan Penyelenggaraan Undian Hadiah Berhadiah (UGB)		Jakarta
		Sub Unit Layanan Asuransi Kesejahteraan Sosial		Jakarta
3.	Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial	Sub Unit Layanan Adopsi Anak		Jakarta
4.	Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan	Sub Unit Layanan KAT Centre		Jakarta
5.	Inspektorat Jenderal	Sub Unit Layanan TLHP		Jakarta
6.	Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial	Sub Unit Layanan Data dan Informasi		Jakarta
		Sub Unit Layanan Sertifikasi Profesi dan Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial		Jakarta



**MENTERI SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA**

BAGAN ORGANISASI UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSAT

