



**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARETUR NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003**

**TENTANG  
PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

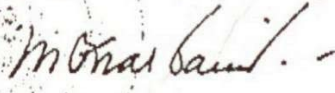
**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu disusun suatu pedoman;
- b. Bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan public yang telah diatur dalam keputusan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan;
- c. Bahwa untuk maksud tersebut sebagaimana pada butir a dan b, dipandang perlu mengatur kembali dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, TLN Nomor 3821);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, TLN Nomor 3839);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom;
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 228/M Tahun 2000;
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara;
6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 95/KEP/M.PAN/11/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kamtor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara;

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.
- PERTAMA : Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan acuan bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- KEDUA : Dengan Berlakunya Keputusan Menteri ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 Juli 2003

Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
  
Feisal Tamin

**LAMPIRAN KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003  
TANGGAL : 10 JULI 2003**

**PEDOMAN UMUM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**I. Pendahuluan**

**A. Latar Belakang**

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi on-line, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Oleh karena itu untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Ketetapan MPR RI dimaksud, maka perlu disusun landasan yang bersifat umum dalam suatu bentuk pedoman bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

**B. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
2. Tujuan pedoman umum ini adalah sebagai untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### C. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebuah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah Lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
4. unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
7. biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

### II. Hakekat Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

### III. Asas Pelayanan Publik

#### A. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

#### B. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### C. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### D. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### E. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### IV. Kelompok Pelayanan Publik

- A. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokument-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- B. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- C. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### V. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperlihatkan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

##### A. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

#### B. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penarima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan  
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### C. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional  
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat  
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu
  - a. Terpadu Satu Atap  
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
  - b. Terpadu Satu Pintu  
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus Tugas  
Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengemabngkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip- prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

D. Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu 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
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperlihatkan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan

E. Pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita

Penyelenggaraan pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

F. Pelayanan khusus

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelaynan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang- undangan, seperti ruang perawatan VIP dirumah sakit, dan gerbong eksekutif pada kereta api.

G. Biro jasa pelayanan

Pengurus pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelaynan publik. Sebagai contoh, biro jasa perjalanan pengangkutan udara, laut, dan darat.

#### H. Tingkat kepuasan masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila apenerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

#### I. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan public, dilakukan melalui :

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### J. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa

##### 1. Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan public wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, Unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
- b. Penentuan Pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
- f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

##### 2. Sengketa

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan Publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

#### K. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dilingkungan instansinya masing-masing. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

#### VI. Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Petunjuk Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan.

- A. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan publik sekurang-kurangnya memuat :
1. Landasan Hukum Pelayanan Publik.  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
  2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik  
Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan.
  3. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik.  
Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat :
    - a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
    - b. Tata cara penanganan pelayanan;
    - c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
    - d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.
  4. Persyaratan Pelayanan Publik.  
Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat ,penerima pelayanan.
  5. Biaya Pelayanan Publik.  
Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.
  6. Waktu Penyelesaian.  
Jangka waktu penyelesaian pelayanan Publik.
  7. Hak dan Kewajiban  
Hak dan Kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan Publik
  8. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Public  
Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan Public.
- B. Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing.

## VII Lain-lain

- A. Dalam menyusun petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dapat berkonsultasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- B. Masukan, saran dan penyempurnaan terhadap pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disampaikan kepada Sekretaris Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

 Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
*Feisal Tamin*  
Feisal Tamin