



**MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 31 TAHUN 2022

TENTANG

**PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN**

**MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan prinsip dan asas pelayanan publik yang baik, perlu disusun pedoman pelayanan publik untuk setiap jenis layanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4916);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan ...

3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2020 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 60);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1511);
7. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 700) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 441);
8. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 726).

MEMUTUSKAN: ...

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN.
- KESATU : Menetapkan pedoman pelayanan publik di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pedoman pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU memuat:
- a. publikasi informasi; dan
 - b. mekanisme pelayanan publik
- untuk setiap jenis pelayanan publik di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- KETIGA : Pedoman Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai dasar penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) teknis pelayanan.
- KEEMPAT : Unit kerja yang menyusun pedoman pelayanan publik dan turunannya sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA wajib berkoordinasi dengan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID).
- KELIMA : Unit kerja yang melaksanakan urusan organisasi dan komunikasi melakukan evaluasi mekanisme layanan publik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun yang dapat dijadikan dasar dalam menyempurnakan Standar Pelayanan.

KEENAM: ...

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Agustus 2022

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK
INDONESIA REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHADJIR EFFENDY

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi,



Sorni Paskah Daeli

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN
MANUSIA DAN KEBUDAYAAN

PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN
MANUSIA DAN KEBUDAYAAN

Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan terdiri atas 4 jenis pedoman, yakni:

- a. Pedoman Pelayanan Data dan Informasi;
- b. Pedoman Pelayanan Konsultasi dan Audiensi;
- c. Pedoman Pelayanan Rapat Koordinasi Penanganan dan Pendampingan Isu Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; dan
- d. Pedoman Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik.

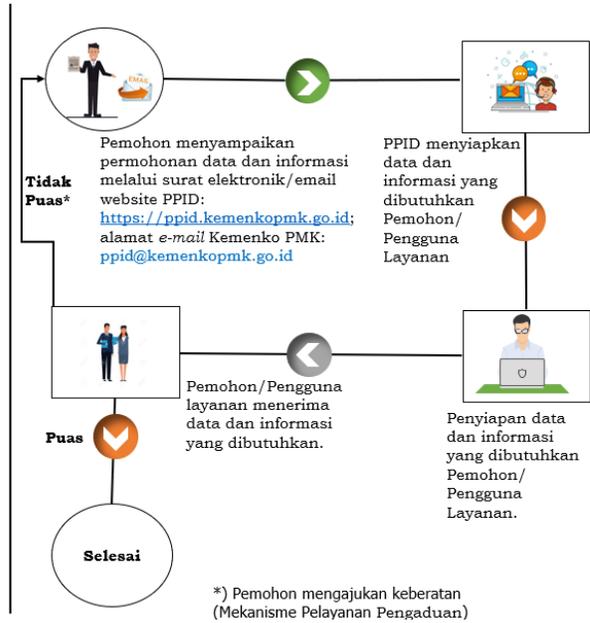
Penjelasan mengenai 4 jenis Pedoman pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan adalah sebagai berikut:

1. Pedoman Pelayanan Data dan Informasi.

Pedoman ini berisi rangkaian alur kerja yang menggambarkan interaksi antara Pemohon/Pengguna Layanan dengan Penerima dan Petugas Pelayanan untuk jenis layanan data dan informasi di lingkungan Kemenko PMK. Mekanisme pelayanan data dan informasi dapat dilakukan oleh Pemohon/Pengguna Layanan secara online dan datang langsung.

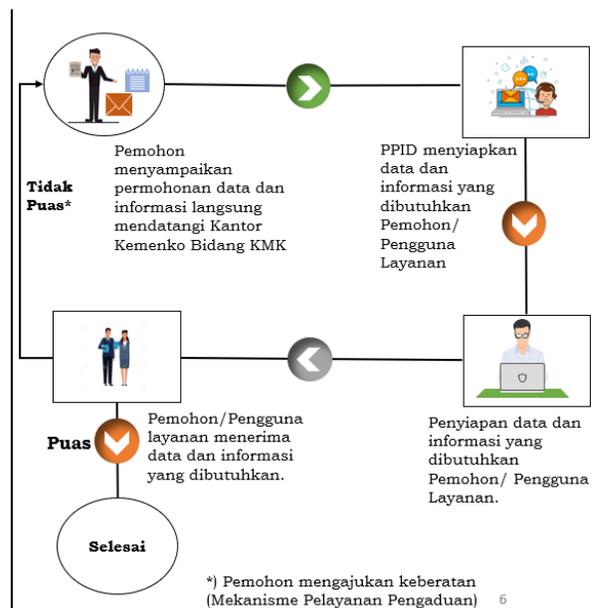
Mekanisme Pelayanan Data dan Informasi Melalui Online

1. Pemohon/ Pengguna Layanan menyampaikan permohonan data dan informasi melalui website PPID: <https://ppid.kemenkopmk.go.id> atau alamat e-mail Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id
Permohonan disampaikan melalui surat elektronik. Surat permohonan tertulis berisi :
 - 1) identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/Lembaga swadaya/masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat e-mail;
 - 2) data dan informasi yang diminta secara jelas;
 - 3) mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi;
 - 4) melampirkan fotocopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2. Petugas Penerima Layanan meneruskan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli.
3. Pejabat/ Pegawai menyiapkan data dan informasi yang dibutuhkan Pemohon/ Pengguna Layanan.
Permohonan melalui surat secara elektronik : pengguna layanan menerima data dan/atau informasi maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak persyaratan permohonan informasi diterima secara lengkap, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila perlu dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.
4. Pemohon/Pengguna Layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan.
5. Jika Pemohon/Pengguna Layanan puas terhadap permohonan data dan informasi maka pelayanan selesai. Namun, apabila Pemohon tidak puas, maka pemohon dapat mengajukan keberatan atas pelayanan kepada atasan PPID



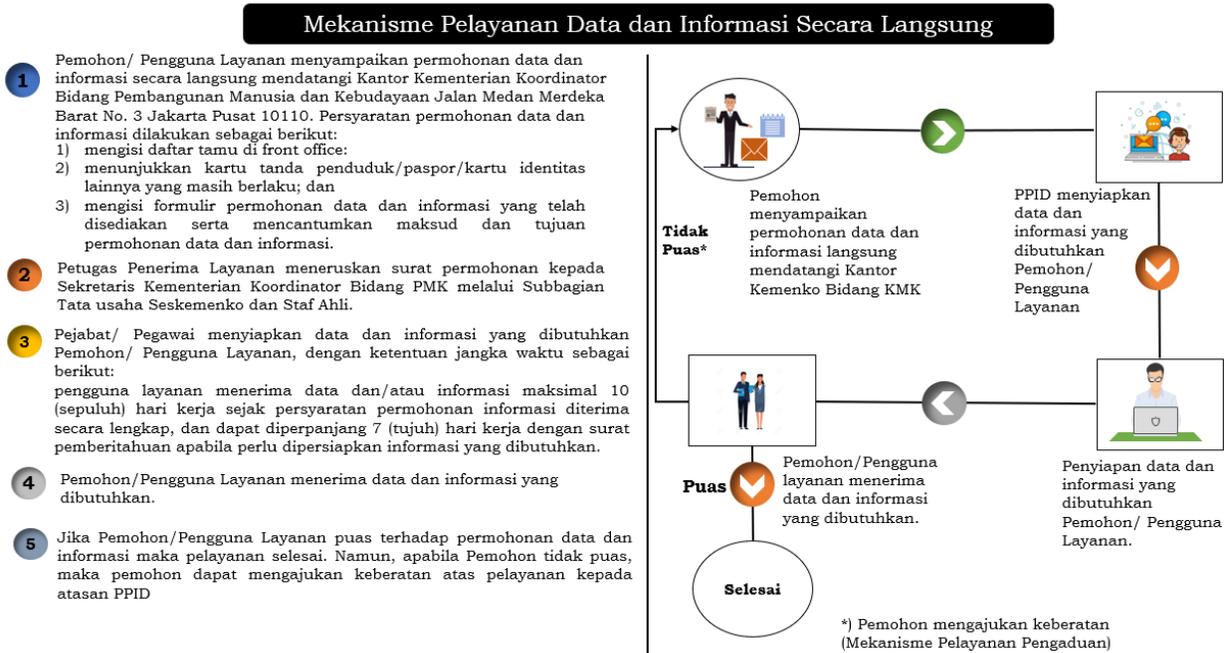
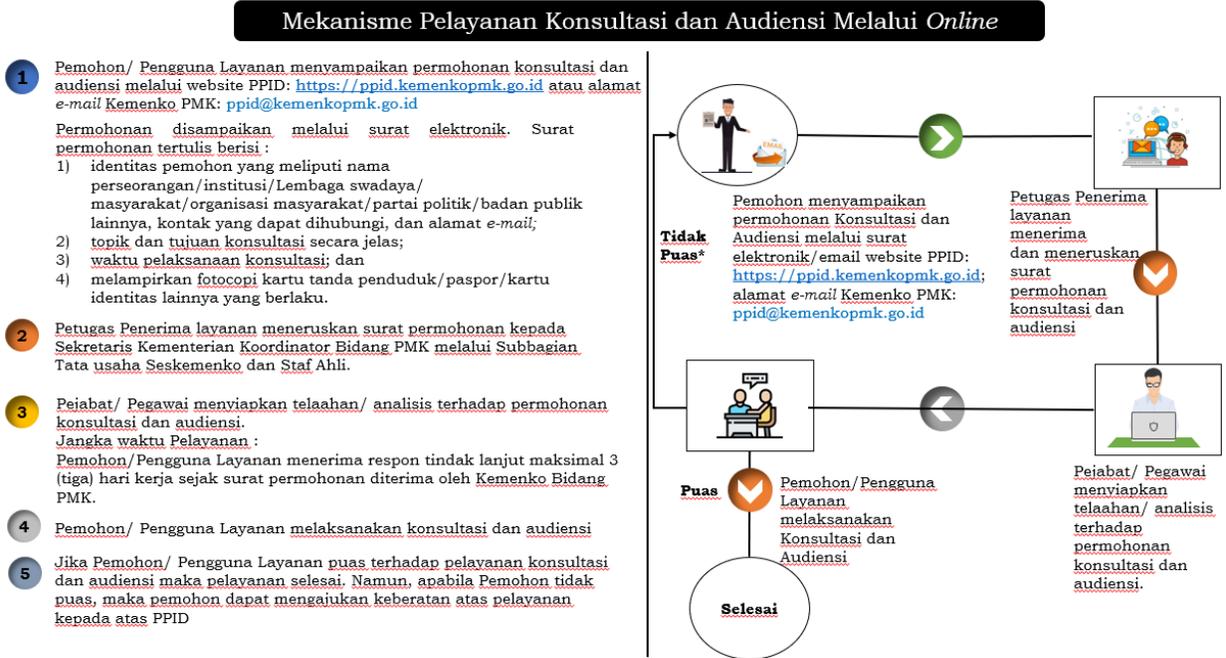
Mekanisme Pelayanan Data dan Informasi Secara Langsung

1. Pemohon/ Pengguna Layanan menyampaikan permohonan data dan informasi secara langsung mendatangi Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110. Persyaratan permohonan data dan informasi dilakukan sebagai berikut:
 - 1) mengisi daftar tamu di front office;
 - 2) menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang masih berlaku; dan
 - 3) mengisi formulir permohonan data dan informasi yang telah disediakan serta mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi.
2. Petugas Penerima Layanan meneruskan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli.
3. Pejabat/ Pegawai menyiapkan data dan informasi yang dibutuhkan Pemohon/ Pengguna Layanan, dengan ketentuan jangka waktu sebagai berikut:
pengguna layanan menerima data dan/atau informasi maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak persyaratan permohonan informasi diterima secara lengkap, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila perlu dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.
4. Pemohon/Pengguna Layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan.
5. Jika Pemohon/Pengguna Layanan puas terhadap permohonan data dan informasi maka pelayanan selesai. Namun, apabila Pemohon tidak puas, maka pemohon dapat mengajukan keberatan atas pelayanan kepada atasan PPID



2. Pedoman Pelayanan Konsultasi dan Audiensi.

Pedoman ini berisi rangkaian alur kerja yang menggambarkan interaksi antara Pemohon/Pengguna Layanan dengan Penerima dan Petugas Pelayanan untuk jenis layanan konsultasi dan audiensi di lingkungan Kemenko PMK. Mekanisme pelayanan konsultasi dan audiensi dapat dilakukan oleh Pemohon/Pengguna Layanan secara online dan datang langsung.

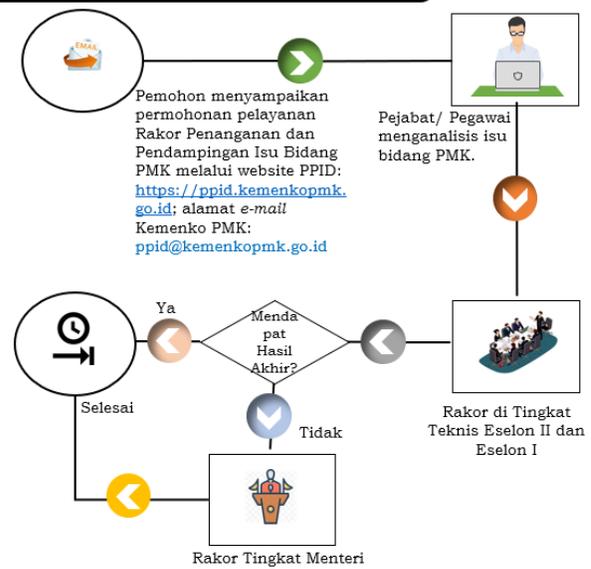


3. Pedoman Pelayanan Rapat Koordinasi Penanganan dan Pendampingan Isu Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Pedoman ini berisi rangkaian alur kerja yang menggambarkan interaksi antara Pemohon/Pengguna Layanan dengan Penerima dan Petugas Pelayanan untuk jenis layanan rapat koordinasi penanganan dan pendampingan isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan. Mekanisme pelayanan rapat koordinasi penanganan dan pendampingan isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan dapat dilakukan oleh Pemohon/Pengguna Layanan secara online dan datang langsung.

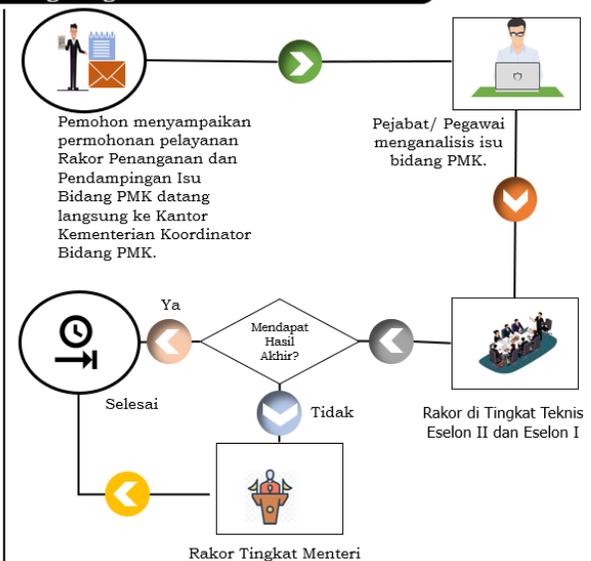
Mekanisme Pelayanan Rapat Koordinasi Penanganan dan Pendampingan Isu Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan secara Online

- 1** Pemohon/ Pengguna Layanan menyampaikan pelayanan Rakor Penanganan dan Pendampingan Isu Bidang PMK melalui website PPID: <https://ppid.kemenkopmk.go.id>; alamat e-mail Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id
Permohonan disampaikan melalui surat elektronik. Surat permohonan tertulis berisi :
 - 1) surat usulan dari Menteri/pimpinan Lembaga atau pimpinan unit kerja;
 - 2) rapat koordinasi penanganan isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan secara jelas
 - 3) nomor kontak yang dapat dihubungi.
- 2** Petugas Penerima layanan meneruskan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli.
- 3** Proses Konfirmasi: Pejabat/ Pegawai menganalisis isu bidang PMK. Jangka Waktu: Pemohon/ Pengguna Layanan menerima respon tindak lanjut maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- 4** Pimpinan Unit Kerja terkait memutuskan pelaksanaan rapat koordinasi penanganan isu bidang PMK Bersama dengan Pengguna layanan serta K/L terkait di tingkat teknis Eselon II dan Eselon I
- 5** Jika penanganan Isu belum mendapatkan hasil akhir, maka dibahas pada Rakor Tingkat Menteri.



Mekanisme Pelayanan Rapat Koordinasi Penanganan dan Pendampingan Isu Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Secara Langsung

- 1** Pemohon/ Pengguna Layanan menyampaikan permohonan pelayanan Rakor Penanganan dan Pendampingan Isu Bidang PMK secara langsung datang ke Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110. Persyaratan permohonan dilakukan sebagai berikut:
 - 1) mengisi daftar tamu di front office;
 - 2) membawa surat permohonan asli dari dari Menteri/pimpinan Lembaga atau pimpinan unit kerja; dan
 - 3) menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlakuSurat permohonan disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan rapat koordinasi.
- 2** Petugas Penerima layanan meneruskan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli.
- 3** Proses Konfirmasi: Pejabat/ Pegawai menganalisis isu bidang PMK. Jangka Waktu: Pemohon/Pengguna Layanan menerima respon tindak lanjut maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- 4** Pimpinan Unit Kerja terkait memutuskan pelaksanaan rapat koordinasi penanganan isu bidang PMK Bersama dengan Pengguna layanan serta K/L terkait di tingkat teknis Eselon II dan Eselon I
- 5** Jika penanganan Isu belum mendapatkan hasil akhir, maka dibahas pada Rakor Tingkat Menteri.

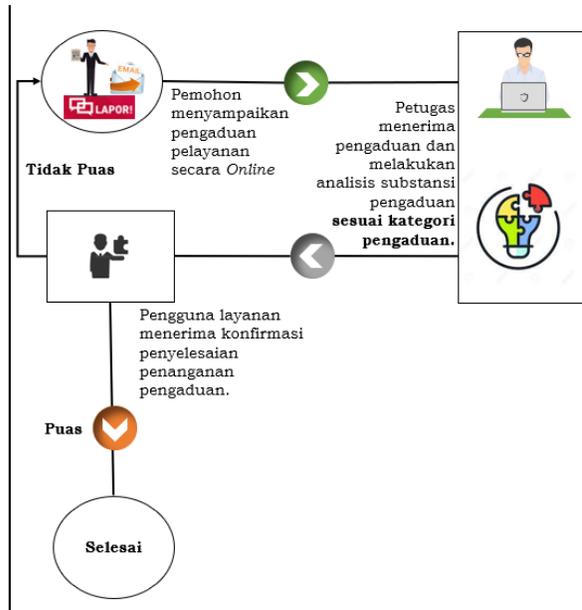


4. Pedoman Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik

Pedoman ini berisi rangkaian alur kerja yang menggambarkan interaksi antara Pemohon/Pengguna Layanan dengan Penerima dan Petugas Pelayanan untuk jenis layanan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kemenko PMK. Mekanisme pelayanan pengaduan pelayanan publik dapat dilakukan oleh Pemohon/Pengguna Layanan secara online dan datang langsung.

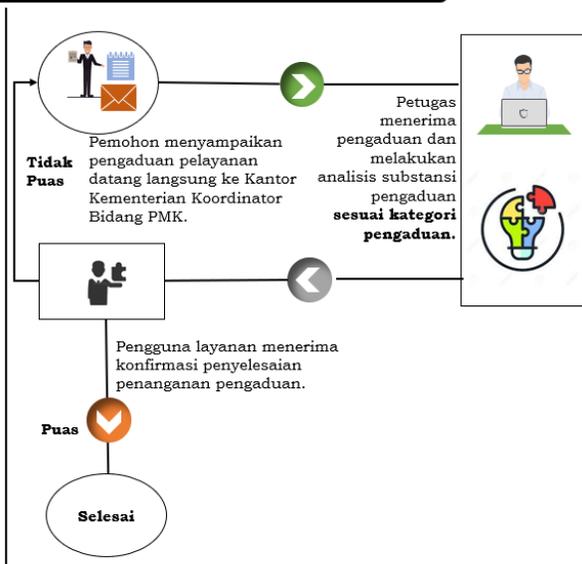
Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik secara Online

- 1 Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan melalui website PPID: <https://ppid.kemenkopmk.go.id>; alamat e-mail Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id serta aplikasi SP4N-LAPOR atau www.lapor.go.id
Permohonan disampaikan melalui surat pengaduan secara tertulis yang berisi :
 - 1) nama dan alamat lengkap;
 - 2) penjelasan detail terkait pengaduan pelayanan publik (selain penanganan isu di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan);
 - 3) bukti pendukung pengaduan;
 - 4) dengan melampirkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; dan
 - 5) nomor kontak yang dapat dihubungi
- 2 Petugas Penerima layanan meneruskan surat pengaduan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli.
- 3 Pejabat/ Pegawai yang berkompeten melakukan analisis substansi pengaduan sesuai kategori pengaduan.
Jangka Waktu Pelayanan Sesuai Kategori Pengaduan:
 - Pengaduan tertulis akan mulai ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari sejak surat pengaduan diterima
 - Pengaduan yang bersifat normatif maksimal ditangani dalam 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima;
 - Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima
 - Pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima
- 4 Pengguna layanan menerima konfirmasi penyelesaian penanganan pengaduan.



Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Langsung

- 1 Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan pelayanan datang ke Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110. Persyaratan pengaduan secara langsung sebagai berikut:
 - 1) mengisi daftar tamu di front office;
 - 2) menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang masih berlaku; dan
 - 3) menyampaikan pengaduan secara lisan.
- 2 Petugas Penerima layanan meneruskan surat pengaduan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli.
- 3 Pejabat/ Pegawai yang berkompeten melakukan analisis substansi pengaduan sesuai kategori pengaduan.
Jangka Waktu Pelayanan Sesuai Kategori Pengaduan:
 - Pengaduan tertulis akan mulai ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari sejak surat pengaduan diterima
 - Pengaduan yang bersifat normatif maksimal ditangani dalam 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima;
 - Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima
 - Pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima
- 4 Pengguna layanan menerima konfirmasi penyelesaian penanganan pengaduan.



MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK
INDONESIA REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHADJIR EFFENDY

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi,


Sorni Paskah Daeli