



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

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

NOMOR 3 TAHUN 2022

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

- Menimbang** : a. bahwa berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
- Mengingat** : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2020 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 60);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri Koordinator ini yang dimaksud dengan 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.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan merupakan pelaksanaan dari tugas dan fungsi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- (2) Pelayanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan meliputi:
 - a. penyediaan data dan informasi publik;
 - b. konsultasi dan audiensi;
 - c. rapat koordinasi penanganan dan pendampingan isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan; dan
 - d. pengaduan pelayanan publik.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri Koordinator ini.

Pasal 3

- (1) Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (3) huruf a merupakan tanggung jawab pimpinan tinggi pratama yang menyelenggarakan urusan organisasi dan komunikasi.
- (2) Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (3) huruf b dan c merupakan tanggung jawab pimpinan unit kerja pejabat pimpinan tinggi madya sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (3) huruf d merupakan tanggung jawab dari:
 - a. pimpinan unit kerja pejabat pimpinan tinggi madya sesuai dengan kewenangan; dan
 - b. pimpinan tinggi pratama yang menyelenggarakan urusan organisasi dan komunikasi.

Pasal 4

Peraturan Menteri Koordinator ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri Koordinator ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Juli 2022

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHADJIR EFFENDY

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 1 Agustus 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022 NOMOR 726

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

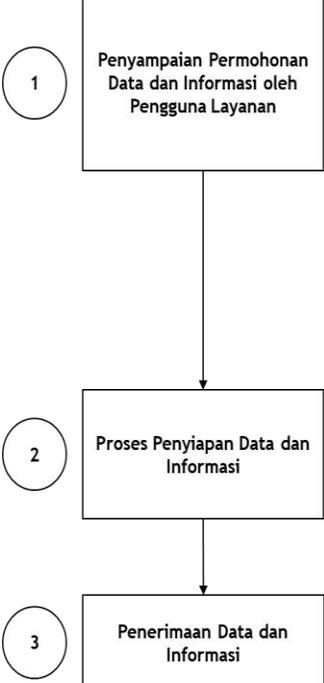


Sorni Paskah Daeli

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan pengguna layanan menyampaikan melalui surat elektronik maupun surat nonelektronik:</p> <p>a. Membuat surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none">1) identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/Lembaga swadaya/ masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>;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. <p>b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat kepada : “Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemenko PMK, Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110”2) website PPID: https://ppid.kemenkopmk.go.id dan alamat <i>e-mail</i> Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id;3) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR atau www.lapor.go.id. <p>2. Persyaratan pengguna layanan melalui datang langsung:</p> <ol style="list-style-type: none">a. mengisi daftar tamu di <i>front office</i>;b. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang masih berlaku; danc. mengisi formulir permohonan data dan informasi yang telah disediakan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	 <p>1. Menyampaikan permohonan layanan data dan informasi, dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Secara tertulis (surat/ pengisian form melalui <i>e-mail</i> Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id maupun website ppid@kemenkopmk.go.id); Datang langsung. <p>2. Petugas Penerima layanan meneruskan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli;</p> <p>3. Sekretaris Kementerian Koordinator menugaskan Pimpinan Unit Kerja yang bersangkutan untuk menindaklanjuti permohonan data dan informasi.</p> <p>1. Pimpinan Unit Kerja yang dituju menugaskan Pejabat/ Pegawai yang berkompeten untuk menyiapkan data dan informasi yang dibutuhkan Pengguna Layanan;</p> <p>2. Pejabat/ Pegawai yang berkompeten menyiapkan data dan informasi yang dibutuhkan.</p> <p>1. Pengguna layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan melalui surat secara elektronik/ nonelektronik atau datang langsung: 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.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas pelayanan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Website PPID: https://ppid.kemenkopmk.go.id; Email PPID: ppid@kemenkopmk.go.id; Aplikasi LAPOR: www.lapor.go.id atau aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR; atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemenko PMK, Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka barat No. 3 Jakarta Pusat 10110.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2020 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 60);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); dan</p> <p>7. 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 2020 Nomor 700), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri 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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. meja dan kursi; 3. komputer; 4. printer; 5. jaringan internet; 6. pesawat telepon; 7. mesin faksimile; 8. mesin fotokopi; 9. proyektor; dan/atau 10. formulir permohonan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan dan program- program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; 2. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan; dan 3. Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ke tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Data dan/atau informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan/atau informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Jaminan keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia selama berada di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHADJIR EFFENDY

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

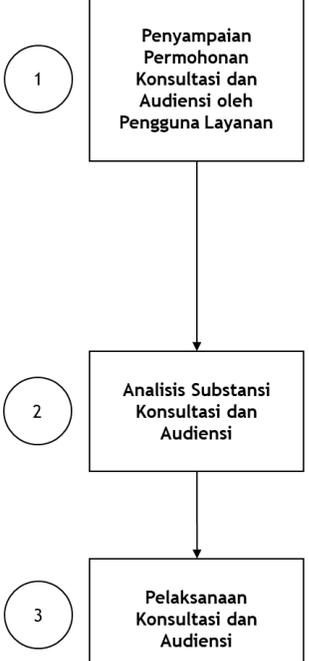


Sorni Paskah Daeli

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI KOORDINATOR
 BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
 KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 3 TAHUN 2022
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
 PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
 KEBUDAYAAN

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN AUDIENSI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan pengguna layanan menyampaikan melalui surat elektronik maupun surat nonelektronik:</p> <p>a. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/Lembaga swadaya/ masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; 2) topik dan tujuan konsultasi secara jelas; 3) waktu pelaksanaan konsultasi; dan 4) melampirkan fotocopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. <p>Ditujukan ke alamat: “Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemenko PMK Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110” atau melalui website Kemenko PMK: https://ppid.kemenkopmk.go.id dan/atau alamat <i>e-mail</i> Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id.</p> <p>b. Surat permohonan disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan konsultasi</p> <p>2. Persyaratan pengguna layanan melalui datang langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mengisi daftar tamu di <i>front office</i>; b. membawa surat permohonan asli dari pimpinan institusi/Lembaga swadaya/ masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang masih berlaku.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>1. Menyampaikan permohonan layanan konsultasi dan audiensi, dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> website PPID: https://ppid.kemenkopmk.go.id; alamat e-mail Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id; atau datang langsung <p>2. Petugas Penerima layanan meneruskan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli;</p> <p>3. Sekretaris Kementerian Koordinator menugaskan Pimpinan Unit Kerja yang bersangkutan untuk menindaklanjuti permohonan konsultasi dan audiensi.</p> <p>1. Pimpinan Unit Kerja yang dituju menugaskan Pejabat/ Pegawai yang berkompeten untuk melakukan proses analisis terhadap permohonan substansi konsultasi dan audiensi;</p> <p>2. Pejabat/ Pegawai yang berkompeten menyiapkan telaahan/ analisis terhadap permohonan substansi konsultasi dan audiensi.</p> <p>1. Pejabat/ Pegawai menjadwalkan pelaksanaan konsultasi dan audiensi;</p> <p>2. Pengguna layanan menerima pelaksanaan konsultasi dan audiensi.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. permohonan melalui elektronik/ <i>e-mail</i>: pengguna layanan menerima respon tindak lanjut maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan ; dan</p> <p>2. datang langsung: pengguna layanan menerima respon tindak lanjut maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan.</p>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Pemberian saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Website PPID: https://ppid.kemenkopmk.go.id; Email PPID: ppid@kemenkopmk.go.id; Aplikasi LAPOR: www.lapor.go.id; atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemenko PMK, Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka barat No. 3 Jakarta Pusat 10110.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2020 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 60);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); dan</p> <p>7. 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 2020 Nomor 700) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri 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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. meja dan kursi; 3. komputer; 4. printer; 5. jaringan internet; 6. pesawat telepon; 7. mesin faksimile; 8. mesin fotokopi; 9. proyektor; dan/atau 10. formulir permohonan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada bidang/topik yang dikonsultasikan; 2. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; 3. Sumber daya manusia yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ke tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh Menteri Koordinator atau petugas/pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan/atau Informasi yang diterima dari pengguna layanan dijamin kerahasiaannya sepanjang diminta oleh pengguna layanan. 2. Jaminan keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan selama berada di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHADJIR EFFENDY

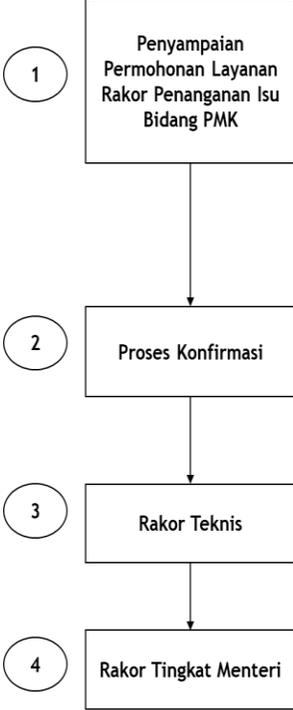
Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi,

Sorni Paskah Daeli

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI KOORDINATOR
 BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
 KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 3 TAHUN 2022
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
 PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
 KEBUDAYAAN

STANDAR PELAYANAN RAPAT KOORDINASI PENANGANAN DAN
 PENDAMPINGAN PENYELESAIAN ISU BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
 KEBUDAYAAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan pengguna layanan melalui surat elektronik maupun surat nonelektronik: <ol style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi : <ol style="list-style-type: none"> 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. Ditujukan ke alamat: “Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemenko PMK Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110” atau melalui website Kemenko PMK: https://ppid.kemenkopmk.go.id dan/atau alamat <i>e-mail</i> Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id. <ol style="list-style-type: none"> b. Surat permohonan disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan rapat koordinasi. c. Isu yang diadakan masih dalam ranah koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. 2. Persyaratan pengguna layanan menyampaikan melalui datang langsung: <ol style="list-style-type: none"> a. mengisi daftar tamu di <i>front office</i>; b. membawa surat permohonan asli dari dari Menteri/pimpinan Lembaga atau pimpinan unit kerja; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	 <p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan layanan rapat koordinasi penanganan isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan, melalui email : ppid@kemenkopmk.go.id atau datang langsung;</p> <p>2. Petugas Penerima meneruskan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata Usaha Seskemenko dan Staf Ahli;</p> <p>3. Sekretaris Kementerian Koordinator menugaskan Pimpinan Unit Kerja yang bersangkutan untuk menindaklanjuti permohonan.</p> <p>1. Pimpinan Unit Kerja yang dituju menugaskan Pejabat/ Pegawai yang berkompeten untuk menganalisis isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan ;</p> <p>2. Pejabat/ Pegawai yang berkompeten menganalisis isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan.</p> <p>Pimpinan Unit Kerja memutuskan pelaksanaan rapat koordinasi penanganan isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan bersama dengan Pengguna Layanan serta K/L terkait di tingkat teknis Eselon II dan Eselon I;</p> <p>1. Jika pelaksanaan penanganan isu bidang pembangunan manusia dan kebudayaan belum mendapatkan hasil akhir penanganan, maka Pimpinan Unit Kerja akan menyampaikan progress penanganan isu kepada Menteri Koordinator agar dapat dibahas pada Rapat Koordinasi Tingkat Menteri.</p> <p>2. Hasil Rakor dituangkan dalam Risalah Rapat dan dapat di berikan kepada peserta Rapat.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Permohonan melalui <i>e-mail</i>: pengguna layanan menerima respon tindak lanjut maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.</p> <p>2. Datang langsung: pengguna layanan menerima respon tindak lanjut maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan audiensi disampaikan.</p>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Penyelenggaraan rapat koordinasi penyelesaian isu di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan yang dalam ranah koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> PPID: https://ppid.kemenkopmk.go.id; 2. <i>Email</i> PPID: ppid@kemenkopmk.go.id; 3. Aplikasi LAPOR: www.lapor.go.id atau aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR; atau 4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemenko PMK, Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka barat No. 3 Jakarta Pusat 10110.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); dan</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2020 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 60);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); dan</p> <p>7. 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 2020 Nomor 700), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri 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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. meja dan kursi; 3. komputer; 4. printer; 5. jaringan internet; 6. pesawat telepon; 7. mesin faksimile; 8. mesin fotokopi; 9. proyektor; dan/atau 10. formulir permohonan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada bidang/topik isu yang disampaikan oleh pengguna layanan; 2. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan dan program- program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Koordinator

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; dan 3. Sumber daya manusia yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ke tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pejabat/pegawai Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Permohonan Rapat Koordinasi ditangani oleh pejabat yang berkompeten di bidang penyelenggaraan Rapat Koordinasi Menteri Koordinator; 2. Rapat Koordinasi yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; dan 3. Informasi Hasil Rakor akan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi terkait rapat koordinasi penanganan isu di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menangani rapat koordinasi penanganan isu di bidang pembangunan manusia dan kebudayaan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Jaminan keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Kemenko PMK selama berada di lingkungan Kemenko PMK.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

MENTERI KOORDINATOR
 BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
 DAN KEBUDAYAAN
 REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHADJIR EFFENDY

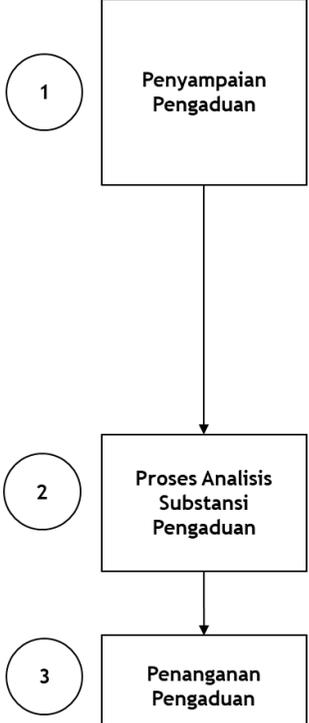
Salinan sesuai dengan aslinya,
 Kepala Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi,

Sorni Paskah Daeli

LAMPIRAN IV
PERATURAN MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
PEMBANGUNAN MANUSIA DAN
KEBUDAYAAN

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Persyaratan pengguna layanan melalui surat elektronik maupun surat nonelektronik:</p> <p>a. Membuat surat pengaduan secara tertulis yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none">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; dan5) nomor kontak yang dapat dihubungi <p>b. Penyampaian surat pengaduan dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat kepada: “Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemenko PMK, Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110”2) website PPID: https://ppid.kemenkopmk.go.id dan alamat <i>e-mail</i> Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id;3) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR atau www.lapor.go.id <p>2. Persyaratan pengguna layanan menyampaikan melalui datang langsung:</p> <ol style="list-style-type: none">a. mengisi daftar tamu di <i>front office</i>;b. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang masih berlaku; danc. menyampaikan pengaduan secara lisan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	 <pre> graph TD 1((1)) --> A[Penyampaian Pengaduan] A --> 2((2)) 2 --> B[Proses Analisis Substansi Pengaduan] B --> 3((3)) 3 --> C[Penanganan Pengaduan] </pre> <p>1. Penyampaian pengaduan, dapat dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Secara tertulis (surat/ pengisian form melalui <i>e-mail</i> Kemenko PMK: ppid@kemenkopmk.go.id, website ppid@kemenkopmk.go.id) atau aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR/ www.lapor.go.id; Datang langsung. <p>2. Petugas Penerima pengaduan meneruskan pengaduan kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang PMK melalui Subbagian Tata usaha Seskemenko dan Staf Ahli;</p> <p>3. Sekretaris Kementerian Koordinator mengugaskan Pimpinan Unit Kerja yang bersangkutan untuk menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik.</p> <p>1. Pimpinan Unit Kerja yang dituju mengugaskan Pejabat/ Pegawai yang berkompeten untuk melakukan analisis substansi pengaduan;</p> <p>2. Pejabat/ Pegawai yang berkompeten melakukan analisis substansi pengaduan sesuai kategori pengaduan.</p> <p>Pengguna layanan menerima konfirmasi penyelesaian penanganan pengaduan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Pengaduan tertulis akan mulai ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari sejak surat pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.</p> <p>2. Jangka waktu penanganan pengaduan pada eksternal Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan yang bersifat normatif maksimal ditangani dalam 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; dan Pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. <p>3. Khusus untuk pengaduan pada internal Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, jangka waktu penanganan pengaduan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung, maka pengaduan akan ditangani maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.</p> <p>b. Apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja, maka pengaduan akan ditangani maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.</p>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penanganan pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> PPID: https://ppid.kemenkopmk.go.id; 2. <i>Email</i> PPID: ppid@kemenkopmk.go.id; 3. Aplikasi LAPOR: www.lapor.go.id atau aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR; atau 4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi kemenko PMK, Kantor Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Jalan Medan Merdeka Barat No. 3 Jakarta Pusat 10110.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 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 Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99); 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2019 tentang Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 60); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); dan</p> <p>8. 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 2020 Nomor 700) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri 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).</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. meja dan kursi; 3. komputer; 4. printer; 5. jaringan internet; 6. pesawat telepon; 7. mesin faksimile; 8. mesin fotokopi; 9. proyektor; dan/atau 10. formulir permohonan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; dan 2. Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ke tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab penanganan pengaduan pelayanan publik.
6.	Jaminan Pelayanan	Pengaduan pelayanan publik mendapat penanganan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pengguna layanan dijamin kerahasiaannya, jika pengguna layanan tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah). 2. Data dan/atau Informasi yang diterima dari pengguna layanan dijamin kerahasiaannya sepanjang diminta oleh pengguna layanan. 3. Jaminan keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Kebudayaan selama berada di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUHADJIR EFFENDY

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



Sorni Paskah Daeli