



**Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur  
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM  
Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral**

Nomor: 153 Per/07.01/BPA/2019

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK**

Standar pelayanan pengaduan puklik adalah pelayanan yang disediakan oleh PPNSDM Aparatur berupa fasilitas tempat pengaduan atau penyampaian aspirasi dari masyarakat kepada PPNSDM Aparatur dapat dilakukan dengan prosedur yang diatur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4).</li><li>2. UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS;</li><li>5. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li><li>6. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li><li>7. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;</li><li>8. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tatalaksana Kementerian ESDM.</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Masyarakat menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Nama dan alamat lengkap;</li><li>b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;</li><li>c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan</li><li>d. Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.</li></ol> <p>Ditujukan kepada :</p> <p style="text-align: center;">Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur dan Datang langsung ke Kantor Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Jalan Cisitu Lama No. 37 Bandung 40135</p>

<p>3. Sistem Mekanisme dan prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala PPSDM Aparatur/ Sekretaris PPSDM Aparatur.</li> <li>2. Kepala PPSDM Aparatur mendisposisikan surat Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Informasi.</li> <li>3. Kepala Sub Bidang Sarana Prasarana Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Informasi menugaskan petugas khusus untuk menangani pengaduan.</li> <li>4. Petugas khusus penanganan pengaduan menindaklanjuti pengaduan yang diterima.</li> <li>5. permohonan kepada Kepala Sub Bidang Sarana Pengguna layanan (Pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala PPSDM Aparatur/ Sekretaris PPSDM Aparatur</li> <li>6. Kepala PPSDM Aparatur mendisposisikan surat</li> </ol>
<p>4. Jangka waktu penyelesaian</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konfirmasi terhadap pengaduan dilakukan maksimal 1 hari Sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Informasi.</li> <li>2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.</li> </ol>
<p>5. Biaya/tarif</p>	<p>Tanpa dikenakan biaya/tarif</p>
<p>6. Produk Pelayanan</p>	<p>Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.</p>
<p>7. Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</li> <li>2. Buku Tamu</li> <li>3. Komputer dan Printer</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> </ol>

		5. Mesin Fax 6. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Jalan Cisitu Lama No. 37 Bandung 40135 Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dengan cara datang langsung ke kantor Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Konfirmasi terhadap pengaduan dilakukan maksimal 1 hari Sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia dan informasi masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 30 hari, akan dikoordinasikan dengan Ombudsman RI.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bandung, 13 Mei 2019  
Kepala PPSDM Aparatur



A. Susetyo Edi Prabowo  
NIP. 196601081994031001