



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 344 -

6. Standar Pelayanan Pengoordinasian Penyusunan Standar Pelayanan dan *Standard Operating Procedures* di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PENGOORDINASIAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN  
DAN *STANDARD OPERATING PROCEDURES*  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 25 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyusunan dan Penetapan Rancangan Peraturan Menteri Sekretaris Negara

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka menjamin terselenggaranya kinerja pelayanan seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara serta mewujudkan sistem, proses, dan prosedur kerja yang efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel, perlu disusun standar pelayanan dan *Standard Operating Procedures* (SOP) masing-masing unit kerja yang penyusunannya dikoordinasikan oleh unit kerja yang secara fungsional memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyusunan standar pelayanan dan SOP. Agar pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara tersebut dapat dilaksanakan dengan lancar, efektif, dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 345 -

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan Standar Pelayanan Pengoordinasian Penyusunan Standar Pelayanan dan *Standard Operating Procedures* di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai mekanisme dan ketentuan lain yang berkaitan dengan pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja dalam mengoordinasikan penyusunan standar pelayanan dan SOP secara terencana, sehingga mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

**D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Tata Laksana, Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan, dan staf yang secara teknis/administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan penyusunan standar pelayanan dan SOP.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, sehingga pelaksanaannya dapat dilakukan dengan lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah draf final standar pelayanan dan SOP unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara baik yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara maupun standar pelayanan dan SOP yang bersifat intern.

7. Kemanfaatan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 346 -

7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah sebagai pedoman bagi pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya, serta sebagai salah satu dasar penilaian kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berkaitan dengan standarisasi pelayanan dan SOP
  - b. Menguasai teknik penyusunan peraturan perundang-undangan
  - c. Mampu melaksanakan analisis, evaluasi, dan penyusunan standar pelayanan serta SOP
  - d. Mampu mengoperasikan komputer program *Microsoft Office* dan internet
  - e. Memiliki kemampuan presentasi

**BAGIAN . . .**

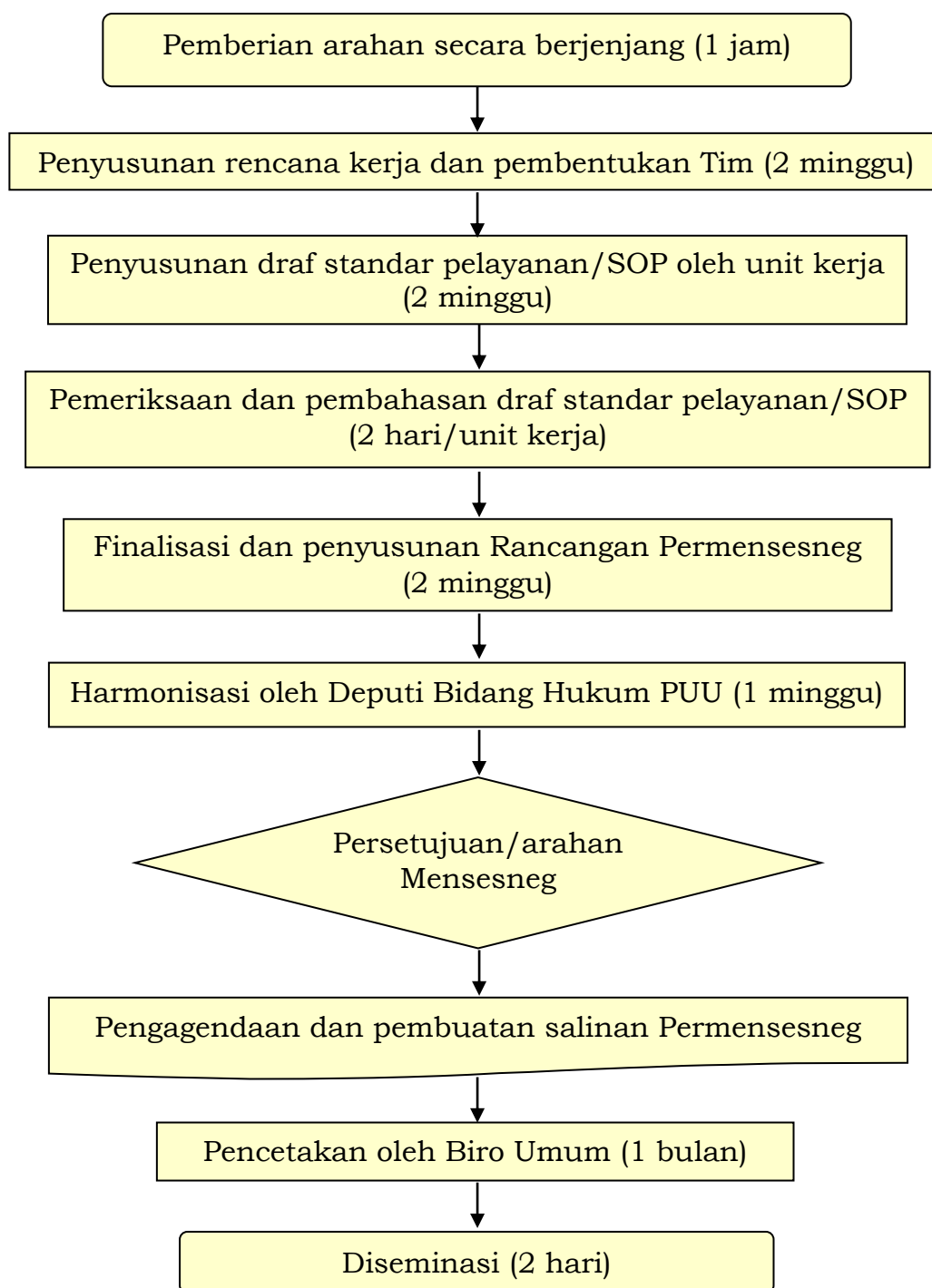


MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 347 -

**BAGIAN KEDUA**  
**MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN**

**A. Kerangka Prosedur**



**B. Uraian . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 348 -

**B. Uraian Prosedur**

1. Pemberian arahan secara berjenjang
  - a. Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memberikan arahan kepada Kepala Bagian Tata Laksana untuk melaksanakan pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara (30 menit). Arahan tersebut dapat juga berdasarkan inisiatif dari Bagian Tata Laksana atau usulan dari unit kerja terkait di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
  - b. Kepala Bagian Tata Laksana menugaskan Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan untuk mengumpulkan dokumen, menyusun rencana kegiatan, dan menyusun konsep Tim Penyusun (30 menit).
2. Penyusunan rencana kerja dan pembentukan tim
  - a. Penyusunan rencana kerja (1 hari)
    - 1) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan menugaskan staf untuk mengumpulkan dokumen yang terkait dengan standar pelayanan dan SOP serta menyusun konsep rencana kegiatan.
    - 2) Staf mencari dokumen yang terkait dengan standar pelayanan dan SOP serta menyusun konsep rencana kegiatan dan menyampaikannya kepada Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan.
    - 3) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa dokumen dan rencana kegiatan serta menyampaikannya kepada Kepala Bagian Tata Laksana.
    - 4) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa dan memberikan persetujuan terhadap rencana kegiatan.
  - b. Pembentukan Tim Penyusun Standar Pelayanan/SOP (2 minggu)
    - 1) Penyiapan memorandum tentang permintaan usulan keanggotaan Tim kepada unit kerja terkait
      - a) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan menugaskan staf untuk menyusun konsep memorandum Deputy Bidang Administrasi Aparatur/Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja kepada pimpinan satuan organisasi/unit kerja terkait.
      - b) Staf menyusun konsep memorandum.
      - c) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa konsep memorandum.
      - d) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa konsep memorandum.

e) Kepala . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 349 -

- e) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa dan menandatangani memorandum. Apabila diperlukan, memorandum bisa ditandatangani oleh Deputy Bidang Administrasi Aparatur.
- f) Staf menyampaikan memorandum kepada pimpinan satuan organisasi/unit kerja.

Catatan:

Pimpinan unit kerja menyampaikan usulan keanggotaan Tim kepada Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja selambat-lambatnya 1 minggu setelah memorandum diterima.

- 2) Penyiapan Rancangan Keputusan Menteri Sekretaris Negara (Kepmensesneg) tentang Pembentukan Tim
  - a) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan menugaskan staf untuk menyusun Rancangan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pengantarnya.
  - b) Staf menyusun Rancangan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pengantarnya.
  - c) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa Rancangan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pengantarnya.
  - d) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa Rancangan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pengantarnya.
  - e) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa Rancangan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pengantarnya.
  - f) Deputy Bidang Administrasi Aparatur memeriksa Rancangan Kepmensesneg dan menandatangani memorandum pengantarnya.
  - g) Menteri Sekretaris Negara memeriksa dan menandatangani Kepmensesneg tentang Pembentukan Tim.
  - h) Staf Biro Tata Usaha memberikan penomoran terhadap Kepmensesneg tentang Pembentukan Tim.

Catatan:

Dalam hal tertentu atas arahan pimpinan, pembentukan Tim dapat ditetapkan dengan Keputusan Deputy Bidang Administrasi Aparatur.

- 3) Penyiapan dan pendistribusian Salinan Kepmensesneg tentang Pembentukan Tim
  - a) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan menugaskan staf untuk menyusun draf Salinan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pendistribusiannya.

b) Staf . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 350 -

- b) Staf menyusun draf Salinan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pendistribusiannya.
- c) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa draf Salinan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pendistribusiannya.
- d) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa draf Salinan Kepmensesneg beserta konsep memorandum pendistribusiannya.
- e) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa dan menandatangani Salinan Kepmensesneg beserta memorandum pendistribusiannya.
- f) Staf menggandakan dan mendistribusikan Salinan Kepmensesneg kepada Anggota Tim dan pihak terkait.

3. Penyusunan draf standar pelayanan/SOP oleh unit kerja

- a. Penyiapan memorandum permintaan penyusunan standar pelayanan (1 hari)
  - 1) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan menugaskan staf untuk menyusun konsep memorandum Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja kepada pimpinan unit kerja terkait untuk menyusun draf standar pelayanan/SOP.
  - 2) Staf menyusun konsep memorandum.
  - 3) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa konsep memorandum.
  - 4) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa konsep memorandum.
  - 5) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa dan menandatangani memorandum.
  - 6) Staf menyampaikan memorandum kepada pimpinan unit kerja.
- b. Penyusunan draf standar pelayanan/SOP oleh masing-masing unit kerja (2 minggu)

4. Pemeriksaan dan pembahasan draf standar pelayanan/SOP

- a. Kepala Bagian Tata Laksana/Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan/staf melakukan pemeriksaan draf standar pelayanan/SOP baik substansi, format, maupun redaksional (2 jam/draf).
- b. Pembahasan draf standar pelayanan/SOP
  - 1) Persiapan pembahasan
    - a) Persiapan administrasi pembahasan baik di dalam kota maupun di luar kota (1- 3 hari)

(1) Persiapan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 351 -

- (1) Persiapan administrasi pembahasan di dalam kota (1 hari)
  - (a) Berdasarkan arahan pimpinan, staf menyusun konsep surat undangan rapat pembahasan dan konsep memorandum permintaan konsumsi rapat.
  - (b) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa konsep surat undangan dan memorandum.
  - (c) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa konsep surat undangan dan memorandum.
  - (d) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa dan menandatangani surat undangan dan memorandum.
  - (e) Staf mengagendakan, menggandakan, dan menyampaikan surat undangan kepada Anggota Tim dan memorandum kepada Kepala Biro Umum, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara.
  
- (2) Persiapan administrasi pembahasan di luar kota (3 hari/rapat kerja)
  - (a) Berdasarkan arahan pimpinan, staf menyusun konsep surat undangan dan Surat Perintah, serta menyiapkan dokumen administrasi permohonan pencairan biaya perjalanan dinas.
  - (b) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa konsep surat undangan, Surat Perintah, dan dokumen administrasi permohonan pencairan biaya perjalanan dinas.
  - (c) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa konsep surat undangan, Surat Perintah, dan dokumen administrasi permohonan pencairan biaya perjalanan dinas.
  - (d) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa dan menandatangani surat undangan, Surat Perintah, dan dokumen administrasi permohonan pencairan biaya perjalanan dinas. Apabila terdapat pejabat Eselon I sebagai Anggota Tim, Surat Perintah ditandatangani oleh Deputi Bidang Administrasi Aparatur.
  - (e) Staf mengagendakan, menggandakan, dan menyampaikan surat undangan dan Surat Perintah kepada Anggota Tim, serta menyampaikan dokumen administrasi permohonan pencairan biaya perjalanan dinas kepada Kepala Biro Keuangan, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara.
  - (f) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan/staf melakukan konfirmasi kehadiran dan koordinasi dengan pihak terkait.

2) Anggota . . .





**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 352 -

- 2) Anggota Tim melakukan pembahasan substansi draf standar pelayanan/SOP
  - a) Pembahasan di dalam kantor (2 kali @ 2,5 jam/unit kerja)
    - (1) Pembahasan ke-1: Pembahasan draf standar pelayanan/SOP
    - (2) Pembahasan ke-2: Pembahasan penyempurnaan draf standar pelayanan/SOP
  - b) Rapat kerja pembahasan draf final di luar kantor (2 kali @ 3 hari/satuan organisasi)
    - (1) Rapat kerja ke-1: Pembahasan draf pra-final standar pelayanan/SOP
    - (2) Rapat kerja ke-2: Pembahasan draf final standar pelayanan/SOP
  
5. Finalisasi dan penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Sekretaris Negara (Permensesneg)
  - a. Finalisasi
    - 1) Kepala Bagian Tata Laksana beserta Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan dan staf melaksanakan finalisasi draf final standar pelayanan/SOP, dikoordinasikan oleh Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja (3 hari/satuan organisasi), yang meliputi:
      - a) pembahasan secara menyeluruh atas materi draf final standar pelayanan/SOP;
      - b) penelitian kembali redaksional dan penyesuaian format penulisan.
  
    - 2) Permintaan penandatanganan standar pelayanan/SOP kepada pimpinan unit kerja (1 hari)
      - a) Berdasarkan arahan pimpinan, staf menyusun konsep memorandum Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja kepada pimpinan unit kerja untuk meminta tanda tangan pada draf final standar pelayanan/SOP.
      - b) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa konsep memorandum.
      - c) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa konsep memorandum.
      - d) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa dan menandatangani memorandum.
      - e) Staf menyampaikan memorandum beserta draf final standar pelayanan/SOP kepada masing-masing pimpinan unit kerja untuk ditanda tangani.

3) Pimpinan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 353 -

- 3) Pimpinan unit kerja menandatangani standar pelayanan/SOP masing-masing dan menyampaikannya kepada Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja beserta *softcopy* (selambat-lambatnya 3 hari setelah memorandum diterima)
- b. Penyiapan dan pengajuan draf final Rancangan Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP kepada Menteri Sekretaris Negara untuk mendapatkan persetujuan (3 minggu).
  - 1) Berdasarkan arahan pimpinan, staf menginventarisasi, memeriksa, dan mengedit standar pelayanan/SOP yang akan dijadikan Lampiran Rancangan Permensesneg (15 standar pelayanan/SOP perhari).
  - 2) Staf menyusun Rancangan Permensesneg dan konsep memorandum pengantar dari Deputi Bidang Administrasi Aparatur kepada Menteri Sekretaris Negara (4 jam).
  - 3) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa konsep memorandum beserta Rancangan Permensesneg (3 jam).
  - 4) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa konsep memorandum beserta Rancangan Permensesneg (2 jam).
  - 5) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa memorandum dan Rancangan Permensesneg (1 jam).
  - 6) Deputi Bidang Administrasi Aparatur memeriksa Rancangan Permensesneg dan menandatangani memorandum (1 jam).
6. Sebelum diajukan kepada Menteri Sekretaris Negara, terlebih dahulu dilaksanakan harmonisasi Rancangan Permensesneg oleh Deputi Bidang Hukum dan Perundang-undangan (1 Minggu).
7. Menteri Sekretaris Negara memeriksa dan menandatangani Rancangan Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
8. Pengagendaan dan pembuatan Salinan
  - a. Staf Biro Tata Usaha memberikan nomor dan mengagendakan Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
  - b. Penyiapan Salinan Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan pengeditan ke dalam *file* PDF (2 hari).
    - 1) Berdasarkan arahan pimpinan, staf menyiapkan draf Salinan Permensesneg.
    - 2) Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan memeriksa draf Salinan Permensesneg.
    - 3) Kepala Bagian Tata Laksana memeriksa draf Salinan Permensesneg.

4) Kepala . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 354 -

- 4) Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja memeriksa dan menandatangani Salinan Permensesneg.
  - 5) Staf mengedit standar pelayanan ke dalam *file* PDF untuk diunggah ke dalam situs Kementerian Sekretariat Negara dan untuk proses pencetakan.
9. Pencetakan dan diseminasi
- a. Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja mengajukan permohonan pencetakan buku Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara melalui memorandum kepada Kepala Biro Umum, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara (3 jam).
  - b. Proses pencetakan buku Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dilaksanakan oleh Biro Umum, Sekretariat Kementerian.
  - c. Staf mendistribusikan buku Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara melalui memorandum Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja kepada pimpinan satuan organisasi/unit kerja terkait di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara (2 hari).
  - d. Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja mengajukan permohonan untuk mengunggah (*upload*) Permensesneg tentang Standar Pelayanan/SOP Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan standar pelayanan/SOP yang bersifat intern ke dalam situs Kementerian Sekretariat Negara melalui memorandum kepada Biro Informasi dan Teknologi (3 jam).

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya arahan pimpinan untuk melaksanakan pengoordinasian penyusunan standar pelayanan/SOP
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
  - a. Mengajukan usulan kegiatan penyusunan standar pelayanan/SOP ke Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja
  - b. Berkepentingan terhadap standar pelayanan/SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**D. Sarana . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 355 -

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, *notebook*, printer, telepon, faksimile, internet, *scanner*, LCD projector, mesin fotokopi, kendaraan roda empat, kendaraan roda dua, dan ruang rapat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

**H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit kerja yang berkaitan dengan pengoordinasian penyusunan standar pelayanan dan SOP di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.
2. Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Tata Laksana untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Tata Laksana beserta Kepala Subbagian Standardisasi Pelayanan dan staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**I. Pengawasan Internal**

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah
3. Dilaksanakan secara berkala
4. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelaksana pelayanan yang tidak mematuhi standar pelayanan

**J. Jaminan . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 356 -

**J. Jaminan Pelayanan**

1. Standar pelayanan dan SOP yang disusun berisi data dan informasi yang tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif.
3. Seluruh standar pelayanan dan SOP dapat diakses melalui website Kementerian Sekretariat Negara.

**K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

1. Standar pelayanan dan SOP yang disusun dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. Standar pelayanan dan SOP disusun sesuai dengan format dan ketentuan perundang-undangan.
3. Standar pelayanan dan SOP disusun berdasarkan sumber data yang dapat dipertanggungjawabkan (data dari seluruh satuan organisasi/unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara).
4. Dilakukan harmonisasi terhadap dokumen standar pelayanan dan SOP yang akan dimintakan persetujuan Menteri Sekretaris Negara.
5. Dokumen standar pelayanan dan SOP diarsipkan dengan baik.

**L. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi dilaksanakan secara berkala minimal sekali dalam setahun.