



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270

Telepon: 021-5711144

Laman: www.kemdiknas.go.id

Nomor : 14505/A.A5/TL/2015

13 Maret 2015

Hal : Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Yth.

1. Sekretaris Unit Utama
2. Kepala Biro Umum
3. Kepala Pusat
4. Kepala UPT

di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Berkenaan dengan surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13/5834/M.PANRB/12/2014 tanggal 31 Desember 2014 hal kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik, dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diwajibkan kepada penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Memasang standar pelayanan dengan jelas di tempat penyelenggaraan pelayanan publik, serta mengumumkan pada laman penyelenggara pelayanan publik (sistem informasi pelayanan publik);
3. Memampangkan maklumat pelayanan publik;
4. Membentuk dan mengelola pengaduan pelayanan publik; dan
5. Menyediakan sarana prasarana tertentu bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus di setiap unit pelayanan.

Perlu kami informasikan pula bahwa dalam melaksanakan kewajiban tersebut, mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Sekretaris Jenderal,



Ainun Na'im

NIP 196012041986011001