



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

**NOMOR 13 TAHUN 2009
TENTANG
PEDOMAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT**

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik;
- b. bahwa peranan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan, berdasarkan persamaan perlakuan, dan keterjangkauan masyarakat;
- c. bahwa keberhasilan penggunaan metode peningkatan kualitas pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik yang saat ini dikembangkan telah mampu memberikan manfaat bagi masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan huruf a, b, dan c tersebut diperlukan pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan

- Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
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 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;


MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT.**
- PERTAMA : Menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat sebagaimana tersebut dalam lampiran peraturan ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan.
- KEDUA : Mencabut Surat Edaran Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: SE/20/M.PAN/6/2004 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Kepemerintahan yang Baik.
- KETIGA : Pedoman ini digunakan sebagai metode peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat yang dijadikan sebagai acuan bagi satuan kerja/unit organisasi penyelenggara pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KEEMPAT : Pedoman ini sebagai dasar bagi instansi pembina pendidikan dan pelatihan aparatur serta lembaga pendidikan dan pelatihan pemerintah dan pemerintah daerah untuk mengembangkan, menyediakan pelatihan, memberikan bantuan teknis pelaksanaan, dan penerapan pedoman ini.

KELIMA : Peraturan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 3 September 2009

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,

Fauziq Effendi

