



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.511, 2011

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA. Diklat
Pelayanan Publik. Pedoman Penyelenggaraan.

**PERATURAN KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 10 TAHUN 2011
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA NEGARA REPUBLIK
INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa Prioritas Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2010-2014 dalam Bidang Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola dengan Sasaran Prioritas Bidang Aparatur menuju Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Penduduk dan Masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada penduduk dan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu diselenggarakan Diklat Pelayanan Publik bagi seluruh aparatur pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah;
 - c. bahwa penyelenggaraan Diklat sebagaimana dimaksud pada huruf b, dipandang perlu diatur dengan Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik;
 - d. bahwa Pedoman sebagaimana dimaksud pada huruf c ditetapkan dengan Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 2. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 6. Undang-Undang No. 39 Tahun 2008 Tentang kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4019);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
 9. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan

Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005;

- 10. Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2005;**
- 11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;**
- 12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;**
- 13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;**
- 14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;**
- 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;**
- 16. Keputusan Lembaga Administrasi Negara Nomor 193/IX/6/4/2001 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil;**
- 17. Peraturan Bersama Kepala Lembaga Administrasi Negara dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2005 dan Nomor 17 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya;**

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik selanjutnya disebut Pedoman Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

- (1) Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan acuan bagi Lembaga Diklat Terakreditasi dalam penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik.**
- (2) Lembaga Diklat Pemerintah yang belum terakreditasi dapat menyelenggarakan Diklat Pelayanan Publik bekerja sama dengan Lembaga Administrasi Negara atau dengan lembaga Diklat instansi pemerintah lainnya yang terakreditasi.**

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, mengundang Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

**Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 18 Agustus 2011
KEPALA LEMBAGA
ADMINISTRASI NEGARA,**

ASMAWI REWANSYAH

**Diundangkan di Jakarta
Pada tanggal 19 Agustus 2011
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**

PATRIALIS AKBAR