



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

28 Juli 2023

- Yth. 1. Para Menteri Kabinet Indonesia Bersatu;
2. Sekretaris Kabinet;
3. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
4. Jaksa Agung Republik Indonesia;
5. Para Kepala Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
6. Para Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Negara;
7. Para Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Non Struktural;
8. Para Pimpinan Lembaga Pemerintah Lainnya;
9. Para Gubernur;
10. Para Bupati/Walikota.

di
Tempat

**SURAT EDARAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 16 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN PRAKTIK TERBAIK (*BEST PRACTICE*) BIDANG
PELAYANAN PUBLIK PADA INSTANSI PEMERINTAH**

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan waktu dan tuntutan zaman, pemerintah terus berupaya untuk mendorong peningkatan kualitas dan kinerja penyelenggara pelayanan publik. Terobosan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi yang selanjutnya disebut dengan praktik terbaik dimaksudkan untuk memenuhi harapan

masyarakat. Secara khusus, praktik terbaik pelayanan publik merupakan suatu terobosan dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa gagasan, ide kreatif dan orisinal, adaptasi, maupun modifikasi atas penyelenggaraan pelayanan publik. Praktik terbaik pelayanan publik diharapkan dapat tumbuh bersamaan dengan berkembangnya budaya organisasi sehingga dapat diinternalisasi dan berkelanjutan dalam rangka mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana harapan masyarakat sebagai penerima manfaat layanan publik.

Praktik terbaik pelayanan publik perlu didukung dengan upaya sistematis, masif, dan berkelanjutan baik dilakukan dalam lingkup nasional, regional, maupun institusional dalam rangka mewujudkan terobosan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Guna mencapai hal tersebut, diperlukan upaya/strategi dalam setiap satuan kerja pada Instansi Pemerintah dalam rangka penciptaan, pengembangan, dan penguatan penyelenggaraan praktik terbaik pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah.

Pasal 4 ayat (4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelebagaan inovasi dilakukan melalui upaya penguatan praktik terbaik pelayanan publik secara berkelanjutan. Oleh karena itu, Instansi Pemerintah dihimbau perlu untuk melakukan upaya penguatan praktik terbaik pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sampai dengan saat ini belum terdapat peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan pedoman teknis atau acuan yang lebih rinci dalam upaya penguatan praktik terbaik pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Praktik Terbaik (*Best Practice*) Bidang Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah.

B. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai upaya untuk mendorong terciptanya budaya praktik terbaik pelayanan publik pada Instansi Pemerintah dan memastikan praktik terbaik tersebut dapat terlaksana secara berkelanjutan/berkesinambungan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Surat Edaran ini bertujuan sebagai himbauan yang dapat dijadikan pedoman teknis bagi Instansi Pemerintah dalam rangka penguatan penyelenggaraan praktik terbaik pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Surat Edaran ini memuat acuan, himbauan dan/atau pedoman teknis dalam menyelenggarakan praktik terbaik pelayanan publik pada Instansi Pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

E. Isi Edaran

1. Instansi Pemerintah termasuk didalamnya Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP), melakukan upaya penguatan praktik terbaik pelayanan publik melalui kegiatan berikut:

a. Penguatan kebijakan

Penguatan kebijakan dilakukan melalui pembentukan instrumen/dokumen hukum sebagai dasar Instansi Pemerintah dalam melaksanakan penguatan praktik terbaik pelayanan publik. Instrumen hukum dimaksud dapat dibentuk dalam peraturan perundang-undangan, peraturan kebijakan (*beleidsregel*), dan/atau keputusan pejabat pemerintahan (*beschikking*).

b. Penguatan Program Kerja/Kegiatan

Instansi Pemerintah menyelenggarakan program dan kegiatan pembinaan praktik terbaik pelayanan publik secara rutin pertahun, paling sedikit memuat kegiatan penciptaan dan pengembangan praktik terbaik yang dilakukan dalam lingkup nasional, regional, maupun institusional.

c. Dukungan anggaran

Memastikan bahwa program praktik terbaik pelayanan publik telah masuk dalam dokumen perencanaan dan penganggaran dengan tetap memperhatikan kondisi serta kemampuan anggaran belanja Instansi Pemerintah.

d. Kerja sama

Instansi Pemerintah dapat melakukan kerja sama/kolaborasi dengan melibatkan unsur organisasi/kelompok masyarakat, sektor swasta, akademisi baik dari perguruan tinggi Negeri/Swasta, dan pihak lain baik dalam maupun luar negeri dalam rangka penguatan praktik terbaik pelayanan publik.

e. Perjanjian kinerja

Pimpinan Instansi Pemerintah mendorong/menginisiasi pembinaan dan penguatan praktik terbaik pelayanan publik sebagai komponen kinerja dalam perjanjian kinerja pejabat/pimpinan UPP.

f. Penguatan Sumber Daya Manusia Aparatur

Pimpinan Instansi Pemerintah mendorong/menginisiasi penguatan praktik terbaik pelayanan publik sebagai komponen kinerja Aparatur Sipil Negara dalam sasaran kinerja pegawai (SKP).

g. Monitoring dan Evaluasi

Pimpinan Instansi Pemerintah melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan praktik terbaik pelayanan publik secara berkala. Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud setidaknya meliputi:

- 1) Latar belakang yang memuat kondisi sebelum pelaksanaan praktik terbaik;
- 2) Pelaksanaan penguatan praktik terbaik;
- 3) Dampak/manfaat setelah pelaksanaan praktik terbaik;
- 4) Efektifitas program dan efisiensi anggaran;
- 5) Kerja sama/keterlibatan pemangku kepentingan; dan
- 6) Keberlanjutan.

2. Setiap Instansi Pemerintah melaporkan pelaksanaan dan perkembangan penguatan praktik terbaik pelayanan publik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi up. Deputi Bidang Pelayanan Publik melalui surel info.sinovik@menpan.go.id selambatnya pada tanggal 10 Desember.

F. Penutup

Setiap Pimpinan Instansi Pemerintah melaksanakan dan menyampaikan Surat Edaran ini kepada unit kerja di lingkungan Instansi Pemerintah masing-masing.

Demikian Surat Edaran ini agar diperhatikan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh Instansi Pemerintah dalam melaksanakan praktik terbaik pelayanan publik.

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI**

REPUBLIK INDONESIA,



ABDULLAH AZWAR ANAS

Tembusan :

1. Yth. Presiden Republik Indonesia;
2. Yth. Wakil Presiden Republik Indonesia.