

RANCANGAN PERATURAN
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR .../PERMEN-KP/2020
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik prima di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan perlu dilakukan penyesuaian terhadap Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk serta pihak internal atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan.
2. Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian Kelautan dan Perikanan.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah unit kerja eselon II atau Unit Pelaksana Teknis yang melaksanakan pelayanan publik pada unit kerja eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang secara langsung melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

4. Atasan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan unit kerja eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Pelaksana pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik di bidang kelautan dan perikanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam angka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standard pelayanan.
9. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf *Braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
10. Penghargaan adalah pengakuan atas apresiasi atas prestasi Pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara adil dan obyektif.

11. Sanksi adalah hukuman atas perilaku dan/atau hasil kerja yang buruk dari pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat merugikan penerima layanan serta mempengaruhi kinerja pelayanan publik Kementerian Kelautan dan Perikanan.
12. Kompensasi adalah adalah suatu bentuk penggantian atas tidak terpenuhinya standar pelayanan publik kepada penerima layanan publik.
13. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan publik berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Kementerian adalah Kementerian Kelautan dan Perikanan.
15. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan bidang Kelautan dan Perikanan.
16. Pimpinan unit kerja eselon I adalah Sekretaris Jenderal, Direktur Jenderal, Inspektur Jenderal, dan Kepala Badan di lingkungan Kementerian.

BAB II

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 2

- (1) Pelayanan publik di lingkungan Kementerian, terdiri atas
 - a. pelayanan barang publik,
 - b. pelayanan jasa publik, dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

Pasal 3

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun standar pelayanan terhadap setiap jenis pelayanan.
- (2) Dalam menyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memperhatikan
 - a. prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan;

- b. kemampuan Organisasi Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan; dan
- c. mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah dan mufakat serta memperhatikan unsur keberagaman.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) terdiri dari
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*); dan
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

- (4) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Organisasi Penyelenggara wajib melakukan evaluasi dan meninjau kembali Standar Pelayanan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun setelah diberlakukan.
- (6) Organisasi Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, proses bisnis, dan perubahan lainnya.

Pasal 5

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) berisi pernyataan kesanggupan Organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Dalam menyusun Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menerapkan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan oleh Organisasi Penyelenggara secara luas, jelas, dan terbuka.

- (2) Organisasi Penyelenggara dapat melakukan inovasi terhadap Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sesuai dengan karakteristiknya.

BAB III

SARANA DAN PRASARANA

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas
 - a. tempat parkir;
 - b. ruang tunggu;
 - c. toilet;
 - d. ruangan khusus konsultasi dan pengaduan;
 - e. fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus; dan
 - f. sarana dan prasarana penunjang lainnya.
- (3) Pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e paling sedikit terdiri atas
 - a. orang lanjut usia;
 - b. ibu hamil; dan
 - c. penyandang disabilitas.
- (4) Fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e paling sedikit terdiri atas
 - a. *step lobby/ramp* bagi pengguna kursi roda;
 - b. toilet khusus;
 - c. loket khusus;
 - d. tempat parkir khusus; dan
 - e. petugas khusus yang membantu.
- (5) Sarana prasarana penunjang lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f berupa fasilitas khusus bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait pelayanan publik.

- (6) Sarana dan prasarana penunjang lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dapat paling sedikit terdiri atas
- a. kantin;
 - b. fotokopi;
 - c. toko alat tulis kantor;
 - d. ruang laktasi; dan
 - e. area bermain anak.

BAB IV SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam setahun.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Organisasi Penyelenggara dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dapat bekerjasama dengan lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi dibidang penelitian dan survei.

Pasal 10

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara daring melalui laman resmi Kementerian.
- (2) Organisasi Penyelenggara wajib melaporkan hasil survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang

pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi melalui Menteri secara berjenjang.

BAB V

PENGHARGAAN, SANKSI, DAN KOMPENSASI

Pasal 11

- (1) Pemberian penghargaan dan sanksi diberikan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara kepada Pelaksana.
- (2) Pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memenuhi unsur penilaian:
 - a. sikap dan prilaku;
 - b. kedisiplinan;
 - c. kompetensi;
 - d. loyalitas;
 - e. responsivitas;
 - f. kerja sama;
 - g. tanggung jawab; dan
 - h. integritas.
- (3) Berdasarkan pemenuhan unsur penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pimpinan Organisasi Penyelenggara memberikan penghargaan kepada Pelaksana setiap:
 - a. 1 (satu) bulan;
 - b. 3 (tiga) bulan;
 - c. 4 (empat) bulan;
 - d. 6 (enam) bulan; atau
 - e. 1 (satu) tahun.
- (4) Berdasarkan pemenuhan unsur penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pimpinan Organisasi Penyelenggara memberikan dan menetapkan sanksi kepada Pelaksana dalam jangka waktu:
 - a. paling lama 1 (satu) bulan;
 - b. antara 1 (satu) bulan sampai dengan 3 (tiga) bulan;
 - c. antara 4 (empat) bulan sampai dengan 6 (enam) bulan;
 - d. antara 7 (tujuh) bulan sampai dengan 12 (dua belas) bulan; atau
 - e. lebih dari 1 (satu) tahun.

- (5) Mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi ditetapkan dengan keputusan menteri.

Pasal 12

- (1) Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan apabila Organisasi Penyelenggara tidak dapat memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan.
- (2) Mekanisme pemberian dan bentuk kompensasi kepada pengguna layanan ditetapkan dengan keputusan menteri.

BAB VI

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penanganan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

SISTEM INFORMASI

Pasal 14

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan informasi pelayanan publik kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (2) Informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) dikelola dengan sistem informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik.
- (3) Sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memenuhi unsur:
 - a. profil Organisasi Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan

- f. penilaian kinerja Organisasi Penyelenggara.
- (4) Untuk menunjang mekanisme kerja antar Organisasi Penyelenggara, unit kerja yang membidangi data, statistik, dan informasi mengembangkan sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang meliputi
 - a. sistem data informasi pelayanan publik;
 - b. aplikasi otomasi proses kerja;
 - c. keuangan;
 - d. sistem pengelolaan pengaduan;
 - e. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
 - f. sumber daya manusia.
- (5) Organisasi Penyelenggara melakukan pemutakhiran data dan informasi yang disajikan dalam sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (6) Selain sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional melalui domain <http://sipp.menpan.go.id>.

BAB VIII

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 15

- (1) Pelayanan publik wajib dilakukan dengan cepat, mudah, dan biaya murah.
- (2) Organisasi penyelenggara dalam melakukan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melakukan inovasi pelayanan publik.
- (3) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi kriteria paling sedikit, yaitu:
 - a. *Novelty*, yaitu kebaruan, kreativitas;
 - b. *Effectiveness*, yaitu hasil yang terukur;
 - c. *Significance*, yaitu bermanfaat, memberikan solusi bagi permasalahan publik;
 - d. *Transferability*, yaitu berpotensi direplikasikan dan *discaling up*; dan

- e. *Sustainability*, yaitu keberlanjutan, terus dipertahankan dan dikembangkan.

Pasal 16

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Organisasi penyelenggara harus dibuktikan dengan sesuatu yang dapat memperlihatkan perubahan dari sebelum dengan sesudah dilakukan inovasi.

BAB IX

PELAYANAN TERPADU

Pasal 17

- (1) Pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat.
- (2) Pelayanan terpadu di Kementerian diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan di kantor pusat maupun kantor unit pelaksana teknis.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap diatur dengan peraturan menteri.

BAB X

PENILAIAN KINERJA

Pasal 18

- (1) Kementerian berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 19

- (1) Menteri melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian.
- (2) Menteri dalam melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu oleh Kelompok Kerja Reformasi Birokrasi Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- (3) Menteri dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (4) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh atasan langsung dan fungsional pengawasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan pengawasan oleh masyarakat, Ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat.

Pasal 20

- (1) Atasan Satuan Kerja Penyelenggara sebagai pelaksana pengawasan internal secara berjenjang wajib mengadakan pembinaan dan pengawasan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian secara reguler, dan hasilnya dilaporkan kepada Menteri selaku pimpinan tertinggi dan Kelompok Kerja Reformasi Birokrasi Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Sekretaris Jenderal.
- (2) Inspektorat Jenderal Kementerian sebagai unit fungsional pengawasan wajib melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Rencana Kerja Pengawasan yang dikoordinasikan dengan aparat pengawasan lainnya, dan hasil pengawasan disampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada Kelompok Kerja Reformasi Birokrasi Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Sekretaris Jenderal.

BAB XI MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 21

- (1) Menteri melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian.
- (2) Menteri dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu oleh Kelompok Kerja Reformasi Birokrasi Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- (3) Kegiatan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara rutin dan berkelanjutan yang hasilnya dilaporkan secara berkala kepada Menteri.

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku:

- a. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1137); dan
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1137)

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 23

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,

EDHY PRABOWO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR

