



RANCANGAN PERATURAN
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR /PERMEN-KP/2020

TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa seiring adanya perubahan kebijakan pengelolaan pengaduan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. bahwa Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan kebijakan dalam pengelolaan pengaduan sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Di Lingkungan

Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang

Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1521);
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 220), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7/PERMEN-KP/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 317);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

~~Bagian Kesatu~~

Pengertian

Pasal 1

Dalam peraturan menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut UPP adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Kementerian adalah Kementerian Kelautan dan Perikanan.
4. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang Kelautan dan Perikanan.
5. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
6. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas dugaan terjadinya pelanggaran dan atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksana pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau maladministrasi di lingkungan Kementerian.
7. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.
8. Whistleblower adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya.
9. Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian yang selanjutnya disingkat

Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

10. Teradu adalah Pegawai dan/atau masyarakat yang diduga melakukan pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian.
11. Penanganan pengaduan adalah kegiatan penyelesaian pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan.
12. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Rakyat Online yang selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap unit kerja dan dikelola Kementerian bekerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Kantor Staf Presiden serta Ombudsman Republik Indonesia.
14. *Whistleblowing System* yang selanjutnya disingkat WBS adalah layanan penyampaian pengaduan menggunakan aplikasi berbasis web yang digunakan oleh pegawai sebagai whistleblower di lingkungan Kementerian yang dikelola secara terpusat oleh Kementerian.
15. Admin Kementerian adalah Pelaksana penanganan pengaduan pada tingkat Kementerian yang ditugaskan oleh Menteri untuk melakukan penanganan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan WBS.
16. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disingkat Admin UPP adalah pegawai di lingkungan Kementerian yang bertugas membantu peran Pejabat Penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit kerja masing-masing.
17. Pejabat Penghubung adalah Ketua TPP di lingkungan Kementerian yang diberi tugas untuk menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.

18. Tim Penanganan Pengaduan yang selanjutnya disingkat TPP adalah tim yang dibentuk di lingkungan Kementerian yang diberi tugas untuk menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui saluran resmi pengaduan di lingkungan Kementerian.
19. Inspektorat Jenderal adalah Inspektorat Jenderal Kementerian yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melakukan pengawasan.
20. Inspektorat V adalah unit kerja Eselon II pada Inspektorat Jenderal Kementerian yang mempunyai salah satu tugas pokok dan fungsi pelaksanaan audit investigasi dan tindak lanjut pengaduan masyarakat di lingkungan KKP.
21. Unit Kerja Eselon I adalah Sekretariat Jenderal/Inspektorat Jenderal/Direktorat Jenderal/Badan di lingkungan Kementerian.
22. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT, adalah organisasi yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau tugas teknis penunjang tertentu dari organisasi induknya.
23. Perjanjian Tingkat Layanan Pengaduan (*service level agreement*) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam sebuah dokumen.
24. Keadaan kahar (*force majeure*) adalah kondisi luar biasa yang mengakibatkan unit penyelenggaraan penanganan pengaduan tidak dapat melaksanakan kewajibannya. Kondisi kahar dimaksud antara lain: perang, pemberontakan, pemogokan, kerusakan; dan/atau bencana alam.
25. Audit dengan Tujuan Tertentu yang selanjutnya disingkat ATT adalah audit yang dilakukan dengan tujuan khusus di luar audit keuangan dan audit kinerja, termasuk dalam kategori ini antara lain Audit Khusus/Investigatif/Tindak Pidana Korupsi dan Audit untuk Tujuan Tertentu Lainnya terhadap masalah yang menjadi fokus perhatian pimpinan organisasi (auditi) atau yang bersifat khas.

Bagian Kedua

Maksud, Tujuan, dan Ruang Lingkup

Pasal 2

~~Pedoman ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi masyarakat dan pegawai serta TPP di lingkungan Kementerian.~~

Pasal 2

Sumber pengaduan terdiri dari :

- (1) Pegawai.
- (2) Masyarakat.

Pasal 3

- (1) Saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) disediakan dan dimanfaatkan untuk pegawai sebagai *whistleblower* meliputi:
 - a. Website dengan laman www.wbs.kkp.go.id;
 - b. Surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id;
 - c. Telepon/WhatsApp dengan nomor 0811989011; dan
 - d. Surat non elektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat [Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP](#) Jln. Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110.
- (2) Saluran resmi pengaduan di lingkungan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) disediakan dan dimanfaatkan untuk masyarakat meliputi:
 - a. Website dengan laman www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id;
 - b. Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;
 - c. Surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id;
 - d. Telepon/WhatsApp dengan nomor 0811989011;
 - e. Surat non elektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat [Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP](#) Jln. Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110 atau kepada Ketua TPP di masing-masing unit kerja Eselon I atau UPT di lingkungan Kementerian; dan
 - f. Kotak pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian.

BAB II

KELEMBAGAAN, SUMBERDAYA MANUSIA, KODE ETIK, PEMBIAYAAN DAN
SARANA PRASARANA

Bagian Kesatu

Kelembagaan

Pasal 4

Dalam rangka penanganan pengaduan :

- (1) Menteri menetapkan TPP Kementerian.
- (2) Sekretaris Jenderal/Inspektur Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan menetapkan :
 - a. TPP Unit Kerja Eselon I pada unit kerja masing-masing dan/atau;
 - b. TPP UPT.
- (3) TPP kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain : Admin Kementerian dan Admin UPP.
- (4) TPP unit kerja eselon I dan TPP UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain Admin UPP.
- (5) Ketua TPP sebagaimana dimaksud ayat secara ex-officio ditunjuk sebagai Pejabat Penghubung.

Pasal 5

- (1) TPP Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) mempunyai tugas:
 - b. mengoordinasikan penanganan Pengaduan dengan TPP Eselon I dan TPP UPT;
 - c. memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan;
 - d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - e. melakukan pengkomunikasian, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - f. menerima Pengaduan ~~untuk~~ yang disampaikan ke Admin Kementerian;
 - g. melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
 - h. mengumpulkan bahan dan keterangan (Pulbaket) yang relevan dengan Pengaduan;
 - i. menyampaikan hasil telaah dan Pulbaket berupa rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Inspektur V dan/atau Inspektur Jenderal; dan
 - j. membuat laporan kinerja penyelesaian Pengaduan secara berkala setiap bulan kepada Inspektur Jenderal.

- (2) TPP Eselon I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan penanganan Pengaduan dengan TPP Eselon I dan TPP UPT
 - b. memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan;
 - c. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - d. melakukan pengkomunikasian, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
 - e. mengumpulkan bahan dan keterangan (Pulbaket) yang relevan dengan Pengaduan;
 - f. menyampaikan hasil telaah dan Pulbaket dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I;
 - g. melakukan koordinasi dengan Inspektorat V Inspektorat Jenderal terkait hasil Pulbaket; dan
 - h. membuat laporan kinerja penyelesaian Pengaduan secara berkala setiap bulan.
- (3) TPP UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan penanganan Pengaduan dengan TPP Eselon I dan TPP UPT
 - b. memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan
 - c. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan
 - d. melakukan pengkomunikasian, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima
 - e. menerima Pengaduan untuk disampaikan ke Admin UPP;
 - f. melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
 - g. mengumpulkan bahan dan keterangan (Pulbaket) yang relevan dengan Pengaduan;
 - h. menyampaikan hasil telaah dan Pulbaket berupa rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Kepala UPT;
 - i. melakukan koordinasi dengan Inspektorat V Inspektorat Jenderal terkait hasil Pulbaket; dan
 - j. membuat laporan kinerja penyelesaian Pengaduan secara berkala setiap bulan.

Pasal 6

- (1) Admin Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1)

mempunyai tugas:

- a. menerima, mengoordinasikan dan mendistribusikan Pengaduan pada tingkat Kementerian dengan menggunakan SP4N-LAPOR!;
 - b. menerima, mengoordinasikan Pengaduan dengan menggunakan WBS secara terpusat pada tingkat Kementerian;
 - c. melakukan verifikasi dan/atau telaah awal atas pengaduan;
 - d. ~~melakukan koordinasi, pemantauan, dan/atau evaluasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;~~
 - e. menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
 - f. membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian Pengaduan kepada TPP Kementerian.
- (2) Admin UPP Kementerian, Eselon I dan UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 mempunyai tugas:
- a. menerima dan menginput pengaduan menggunakan SP4N-LAPOR!;
 - b. melakukan verifikasi dan/atau telaah awal atas Pengaduan;
 - c. membantu tugas TPP dalam penyelesaian Pengaduan;
 - d. ~~melakukan koordinasi, pemantauan, dan/atau evaluasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;~~
 - e. menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan
 - f. membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian Pengaduan.

Pasal 7

Dalam hal terdapat perubahan keanggotaan Admin Kementerian, Admin UPP dan Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat ..., maka perubahan keanggotaan tersebut ditetapkan oleh Inspektur Jenderal.

Bagian Kedua

Sumber Daya Manusia

Pasal 8

- (1) Dalam rangka pengisian Admin Kementerian atau Admin UPP, masing-masing Unit Kerja Eselon I dapat mengusulkan analisis pengaduan

masyarakat.

- (2) pengusulan analis pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan berdasarkan analis beban kerja.

Bagian Ketiga

Kode Etik

Pasal 9

- (1) TPP, Admin Kementerian, Admin UPP, dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan kode etik.
- (2) kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
- a. kewajiban; dan
 - b. larangan.

Pasal 10

- (1) Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a meliputi:
- a. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N-LAPOR! dan/atau WBS;
 - b. melakukan koordinasi dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
 - c. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
 - d. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan; dan
 - e. dalam menjalankan tugas, wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
- (2) Larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b, meliputi:
- a. menghentikan proses tindak lanjut penyelesaian pengaduan tanpa alasan yang sah;
 - b. menyebarluaskan identitas pengadu;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen Pengaduan; dan
 - d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

Bagian Keempat

Pembiayaan dan Sarana Prasarana

Pasal 11

Dalam rangka penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian masing-masing Unit Kerja Eselon I untuk menyediakan :

- a. Sarana prasana;
- b. Kegiatan Pengembangan sumberdaya manusia;
- c. Sosialisasi; dan
- d. Kegiatan tindak lanjut.

BAB III

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pasal 12

- (1) Penerimaan pengaduan yang disampaikan melalui saluran resmi yang telah disediakan Kementerian/Unit Kerja Eselon I/UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) wajib di input dan dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Admin Kementerian dan Admin UPP.

Pasal 13

- (1) Setelah dilakukan penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 ayat (2), Admin Kementerian melakukan telaah dan verifikasi awal atas pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
 - a. kelengkapan identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - b. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - c. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - d. menentukan kelayakan dan kelengkapan Pengaduan untuk diteruskan kepada Admin UPP atau tidak;
 - e. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan kepada admin UPP dan/atau direspon langsung oleh Admin Kementerian;

- f. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) unit kerja dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap Pengaduan tersebut;
 - g. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangan dan tugas Kementerian, maka Admin Kementerian meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
 - h. melakukan pemantauan atas waktu tindak lanjut Admin UPP;
 - i. melaporkan kinerja secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan kepada Ketua TPP Kementerian; dan
 - j. mengkoordinir Admin UPP pada masing-masing unit kerja dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi.
- (2) Setelah dilakukan penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 ayat (2) atau berdasarkan hasil penerusan dari Admin Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat 1, huruf d dan e, Admin UPP melakukan telaah, dan verifikasi awal atas Pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
- a. kelengkapan pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
 - b. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - c. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan *fitur anonim* dan rahasia;
 - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam Pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - e. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan atau tidak kepada Ketua TPP;
 - f. apabila substansi pengelolaan pengaduan bersifat aspirasi dapat diteruskan kepada Ketua TPP dan/atau direspon langsung oleh Admin UPP;
 - g. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) unit kerja dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap Pengaduan tersebut melalui Admin Kementerian;
 - h. apabila Pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin UPP wajib meminta kelengkapan data kepada Pengadu; dan Pengadu yang dalam jangka

waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan dan dinyatakan tidak dapat ditindaklanjuti atau selesai;

- i. apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin UPP meneruskan pengaduan kepada Admin Kementerian.
 - j. melakukan pemantauan atas waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan oleh TPP di lingkungan unit kerja masing-masing;
 - k. melaporkan kinerja tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Ketua TPP dan Admin Kementerian; dan
 - l. melakukan evaluasi kinerja secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan dan dilaporkan kepada Admin Kementerian.
- (3) Berdasarkan hasil penerusan dari Admin UPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), huruf e dan huruf f, TPP melakukan telaah, verifikasi dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu yang telah ditentukan, dalam bentuk :
- a. kelengkapan pengaduan mulai dari substansi pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - b. melakukan telaah, verifikasi dan respon serta menetapkan kategori Pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
 - c. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
 - d. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
 - e. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja, kecuali terdapat keadaan kahar (*force majeure*).
 - f. membuat laporan hasil telaah paling sedikit memuat: pendahuluan, uraian pelanggaran, bukti, analisis, kesimpulan, dan rekomendasi sesuai kategori Pengaduan;
 - g. apabila rekomendasi hasil telaah atas Pengaduan berkadar pengawasan

dan memerlukan pemeriksaan lapangan yang berkaitan perilaku maladministrasi dan/atau penghentian tindak lanjut Pengaduan, maka Ketua TPP menyampaikan usulan pelimpahan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Inspektur Jenderal;

- h. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, maka Ketua TPP meneruskan atau mengembalikan pengaduan kepada Admin Kementerian melalui Admin UPP;
- i. mengkomunikasikan Pengaduan yang diterima dari Admin Kementerian dan/atau Admin UPP dengan anggota TPP di lingkungan unit kerja masing-masing untuk ditindaklanjuti;
- j. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan oleh anggota TPP di lingkungan unit kerja masing-masing;
- k. memberikan informasi kepada Admin UPP dan/atau Admin Kementerian mengenai hasil penyelesaian Pengaduan untuk diinput pada aplikasi SP4N-LAPOR!;
- l. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan
- m. berkoordinasi dengan Admin UPP dan/atau Inspektur Jenderal dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan.

Bagian Kedua

Penanganan Pengaduan Pegawai (*Whistleblower*)

Pasal 15

Penerimaan Pengaduan yang disampaikan melalui saluran resmi yang telah disediakan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (4) wajib dikelola melalui aplikasi WBS.

Pasal 16

- (1) Admin Kementerian melakukan telaah dan verifikasi awal atas pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
 - a. kelengkapan mulai dari substansi pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - b. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;

- c. meneruskan Pengaduan kepada TPP Kementerian; dan
 - d. melakukan input Pengaduan secara langsung baik berupa, surat, tatap muka, dan sebagainya kedalam aplikasi WBS.
- (2) TPP Kementerian melakukan telaah, verifikasi dan respon atas pengaduan meliputi:
- a. substansi pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian, dan data dukung pengaduan yang diterima
 - b. penetapan kategori pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan
 - c. pembuatan laporan hasil telaah paling sedikit memuat: pendahuluan, uraian pelanggaran, bukti, analisis, kesimpulan, dan rekomendasi sesuai kategori Pengaduan
 - d. pelimpahan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Inspektur Jenderal apabila rekomendasi hasil telaah atas Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan yang berkaitan perilaku maladministrasi dan/atau penghentian tindak lanjut Pengaduan.
- (3) Kategori pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b yaitu :
- a. Pengaduan yang tidak mengandung unsur berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
 - b. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja, kecuali terdapat keadaan kahar (*force majeure*).

Pasal 17

- (1) Admin Kementerian melakukan tindak lanjut penyelesaian atas pengaduan dalam bentuk:
- a. melakukan pemantauan atas waktu tindak lanjut penyelesaian Pengaduan oleh TPP Kementerian; dan
 - b. melaporan kinerja secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan kepada Ketua TPP Kementerian.

- (2) Ketua TPP Kementerian melakukan tindak lanjut penyelesaian atas pengaduan dalam bentuk:
- a. mengkomunikasikan Pengaduan yang diterima dengan anggota TPP Kementerian untuk ditindaklanjuti;
 - b. memberikan informasi kepada Admin Kementerian mengenai status penyelesaian Pengaduan untuk diinput pada aplikasi *Whistleblowing System*; dan
 - c. berkoordinasi dengan Inspektur Jenderal dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan.

Bagian Ketiga

Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan Oleh Inspektorat Jenderal

Pasal 18

- (1) Inspektorat Jenderal melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait dengan rekomendasi hasil telaah oleh TPP atas Pengaduan yang berkadar pengawasan yang terkait dugaan:
- a. Penyalahgunaan jabatan/wewenang;
 - b. Pelanggaran Disiplin Pegawai;
 - c. Tindak Pidana Korupsi;
 - d. Gratifikasi; dan/atau
 - e. Benturan kepentingan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) memuat informasi:
- a. substansi pengaduan;
 - b. pihak yang terlibat;
 - c. waktu kejadian;
 - d. tempat kejadian; dan
 - e. kronologis kejadian.
- (3) Pengawasan dalam rangka tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui ATT sesuai dengan ketentuan yang diatur melalui Peraturan Inspektur Jenderal.
- (4) Inspektorat Jenderal dapat memberikan atau tidak memberikan jawaban atas perkembangan tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Pengadu sesuai ketentuan yang berlaku.

- (5) Tidak memberikan jawaban atas perkembangan tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Pengadu sebagaimana dimaksud ayat (4) dalam hal:
- a. menghambat proses tindak lanjut Pengaduan;
 - b. membahayakan keamanan personil, peralatan, sarana dan/atau prasarana Kementerian atau Negara;
 - c. mengungkapkan rahasia pribadi seseorang; dan/atau
 - d. melanggar rahasia jabatan.

Pasal 19

Penghentian tindaklanjut Pengaduan dilakukan dalam hal:

- a. Teradu telah dijatuhi sanksi hukuman disiplin atas Pengaduan yang sama dalam waktu yang sama;
- b. Teradu telah diberhentikan dari Kementerian;
- c. Teradu meninggal dunia;
- d. Teradu menderita sakit jiwa;
- e. Pengaduan yang dilaporkan merupakan Pengaduan yang berulang dan telah ditindaklanjuti. dan/atau
- f. Subtansi pengaduan telah ditangani Aparat Penegak Hukum.

BAB IV

PERLINDUNGAN, KEWAJIBAN DAN PENGHARGAAN

Pasal 20

Menteri, pimpinan unit kerja eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada masyarakat dan Pegawai sebagai *whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan dilakukan dengan cara:

- a. menjaga kerahasiaan identitas Pengadu ;
- b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- c. memberikan bantuan hukum;
- d. meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang; dan/atau
- e. perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan atas kedudukan dan hak kepegawaian.
- f. memperoleh jaminan untuk tidak dikucilkan, tidak diterlantarkan, dan tidak dimutasi atau demosi;
- g. memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan; dan

- h. memperoleh perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Kewajiban Pengadu dalam mendukung kelancaran tindak lanjut penyelesaian Pengaduan yaitu:

- a. melengkapi laporan yang diajukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri ini;
- b. memenuhi permintaan admin, pejabat penghubung dan/atau TPP untuk melengkapi bukti laporan dan informasi dengan baik dan benar;
- c. menjaga kerahasiaan laporan yang disampaikan melalui saluran resmi pengaduan; dan
- d. bersikap kooperatif.

Pasal 22

Menteri dapat memberikan penghargaan kepada Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal Pengaduan:

- a. berdasarkan hasil pemeriksaan pengaduan terbukti benar; atau
- b. berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap terbukti.

BAB V

SANKSI DAN PEMULIHAN NAMA BAIK

Pasal 23

- (1) Pegawai yang melihat atau mengetahui dugaan penyalahgunaan wewenang dan/atau pelanggaran hukum oleh Pegawai di lingkungan Kementerian, namun tidak menyampaikan Pengaduan dijatuhi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti menyampaikan Pengaduan bersifat fitnah, dapat dijatuhi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pegawai yang terbukti menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangannya untuk melakukan tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian, dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Dalam hal hasil pemeriksaan dan/atau berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap Pengaduan tidak terbukti, Menteri dan/atau Inspektur Jenderal melakukan pemulihan nama baik Teradu.

Pasal 25

TPP, Admin Kementerian dan Admin UPP dalam melaksanakan tugas tidak sesuai dengan kode etik, maka dikenakan sanksi kepegawaian sesuai peraturan perundang-undangan dan kepada pengelola penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian yang tidak mentaati Kode Etik dalam penanganan pengaduan

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 25

Pemantauan atas waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud Pasal 14 ayat (2) huruf a dan Pasal 17 ayat (1) huruf a dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. selambat-lambatnya 2 (dua) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
- b. selambat-lambatnya 4 (empat) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
- c. selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.

Pasal 26

- (1) Inspektur Jenderal selaku penanggungjawab TPP Kementerian melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penanganan pengaduan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun;
- (2) laporan pemantauan dan evaluasi kinerja penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) memuat capaian indikator dan target output kinerja pengelolaan Pengaduan, substansi pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian penanganan pengaduan serta pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan penanganan pengaduan; dan
- (3) laporan pemantauan dan evaluasi kinerja penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Menteri.

Pasal 27

- (1) Pelaporan penanganan pengaduan oleh Pejabat Penghubung dilakukan secara berkala dengan ketentuan:
 - a. Pejabat penghubung pada UPP menyampaikan laporan penanganan pengaduan secara bulanan kepada Pejabat Penghubung Kementerian melalui pejabat penghubung pada tingkat Eselon I paling lambat tanggal 5 bulan berikutnya; dan
 - b. Pejabat penghubung pada tingkat Kementerian menyampaikan laporan penanganan pengaduan secara bulanan kepada Menteri melalui Inspektur Jenderal paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya.
- (2) Pejabat Penghubung tingkat Kementerian menyiapkan format pelaporan tingkat UPP dan format kompilasi tingkat Eselon I.

BAB VII

PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN PENGADUAN (*SERVICE LEVEL AGREEMENT*)

Pasal 28

- (1) Sekretaris Jenderal/Inspektur Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan membuat Perjanjian Tingkat Layanan Pengaduan (*service level agreement*) mencakup semua layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing Eselon I di lingkungan Kementerian.
- (2) Sekretaris Jenderal mengkoordinir penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan Pengaduan (*service level agreement*) di lingkungan Kementerian.

Pasal 29

Perjanjian Tingkat Layanan Pengaduan (*service level agreement*) sebagaimana dimaksud Pasal 28 ayat (1) paling sedikit memuat::

- a. Pedoman dasar yang memuat: latar belakang, maksud, tujuan, dasar hukum, dan ruang lingkup;
- b. pihak yang menandatangani perjanjian adalah menteri dan para pejabat Eselon I di lingkungan Kementerian;
- c. bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian memuat bentuk ~~bentuk~~ layanan untuk menjamin terlaksananya penanganan pengaduan;
- d. standar pelaksanaan layanan adalah standar besaran sebagai acuan (*key performance*) yang menjadi indikator dalam Perjanjian;
- e. hal-hal yang disepakati memuat hal hal tambahan terkait toleransi atas besaran kapasitas yang disepakati karena keadaan tertentu yang

- menyebabkan turunnya tingkat pelayanan, toleransi terhadap keadaan tertentu yang disebabkan oleh budaya setempat, serta skala tolok ukur;
- f. jangka waktu yang menjelaskan kapan waktu perjanjian dibuat dan masa berakhirnya perjanjian, termasuk waktu tinjau ulang dari Perjanjian;
 - g. hak dan kewajiban para pihak merupakan hal-hal yang harus didapat dan dipenuhi oleh unit penyelenggara penanganan pengaduan; dan
 - h. keadaan kahar (*force majeure*) merupakan kondisi luar biasa yang mengakibatkan unit penyelenggaraan penanganan pengaduan tidak dapat melaksanakan kewajibannya.

BAB VIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 30

- (1) Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan dilakukan oleh TPP secara berjenjang.
- (2) Hasil pembinaan disampaikan kepada Menteri dan/atau Kepala Unit Kerja.

Pasal 31

- (1) Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Inspektur Jenderal pada tingkat Kementerian dan Pejabat Eselon I pada tingkat Unit Kerja.
- (2) Hasil pengawasan disampaikan kepada Menteri.

BAB X

KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 32

- (1) Setiap unit kerja Eselon I dan UPT di lingkungan Kementerian wajib terhubung dengan SP4N-LAPOR!.
- (2) Setiap unit kerja Eselon I dan UPT di lingkungan Kementerian yang dengan alasan tertentu masih memiliki sistem penanganan pengaduan tersendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) huruf g wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR! dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.

Pasal 33

Mekanisme integrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) dilakukan melalui proses sebagai berikut :

- a. UPP mengajukan permohonan pengintegrasian kepada Inspektorat Jenderal melalui Admin Kementerian untuk diteruskan kepada Admin Nasional;
- b. Inspektorat Jenderal memastikan sistem penanganan Pengaduan di lingkungan UPP telah diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!; dan
- c. Inspektorat Jenderal melakukan koordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk proses integrasi sistem penanganan Pengaduan.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

- (1) Admin Kementerian, Admin UPP, Pejabat Penghubung, dan TPP pada tingkat Kementerian, Eselon I, dan UPT harus sudah dibentuk dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.
- (2) TPP Kementerian melakukan pengembangan terhadap Aplikasi WBS dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.

Pasal 35

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Kelautan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 36

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 Juni 2020
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

EDHY PRABOWO

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal Juli 2020

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

(.....)

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,

(.....)

Lembar Pengesahan		
No	Nama Pejabat	Paraf
1.	Sekretaris Itjen	
2.	Inspektur V	
3.	Plt. Kabag SDM Aparatur, Hukum dan Organisasi	