



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

---

No.59,2012

**PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PER.02/MEN/2011  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa bagi penyedia pelayanan publik;
  - b. untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, diperlukan pengaturan unit kerja pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Kelautan dan Perikanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4739);
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 Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
7. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 56/P Tahun 2010;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.15/MEN/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan: PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN TENTANG PELAYANAN PUBLIK 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. Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah satuan kerja pada Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
3. 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.
4. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian.
5. 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.
6. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. 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 ataupun elektronik.

8. Kementerian adalah Kementerian Kelautan dan Perikanan.
9. Pimpinan unit kerja eselon I adalah Sekretaris Jenderal, Direktur Jenderal, Inspektur Jenderal, dan Kepala Badan di lingkungan Kementerian.

## **Bagian Kedua**

### **Maksud, Tujuan, dan Ruang Lingkup**

#### **Pasal 2**

Peraturan Menteri ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara penerima layanan dan Penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian.

#### **Pasal 3**

Tujuan ditetapkan Peraturan Menteri ini adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

#### **Pasal 4**

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. Jenis pelayanan publik;
- b. Kelembagaan pelayanan publik;
- c. Indeks kepuasan pelayanan publik;
- d. Standar pelayanan publik;
- e. Pengaduan masyarakat;
- f. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- g. Pelaporan.

## **BAB II**

### **JENIS PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 5**

**Jenis pelayanan publik di lingkungan Kementerian terdiri atas:**

- a. Pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;**
- b. Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; dan**
- c. Pelayanan administratif yaitu tindakan administratif Kementerian yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang kelautan dan perikanan.**

#### **Pasal 6**

- (1) Pelayanan barang publik di lingkungan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi:**
  - a. produk hasil perikanan tangkap;**
  - b. produk hasil perikanan budidaya;**
  - c. produk pengolahan hasil perikanan budidaya/tangkap;**
  - d. produk hasil kelautan (non konsumsi); dan**
  - e. produk hasil penelitian dan pengembangan kelautan dan perikanan.**
- (2) Pelayanan jasa publik di lingkungan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:**
  - a. jasa pelayanan data dan statistik;**
  - b. jasa pelabuhan perikanan;**
  - c. jasa budidaya perikanan;**
  - d. jasa pemasaran;**
  - e. jasa pengolahan dan pemasaran hasil perikanan;**
  - f. jasa pengelolaan modal usaha;**
  - g. jasa pemberdayaan masyarakat pesisir;**
  - h. jasa pengawasan sumberdaya kelautan dan perikanan;**

- i. jasa pengawasan pembangunan kelautan dan perikanan dan pengelolaan pengaduan masyarakat.
  - j. jasa penelitian dan pengembangan;
  - k. jasa pendidikan dan pelatihan; dan
  - l. jasa karantina ikan dan pengujian mutu hasil perikanan.
- (3) Pelayanan administratif di lingkungan Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:
- a. perizinan, sertifikasi, dan/atau rekomendasi di bidang usaha perikanan tangkap;
  - b. perizinan, sertifikasi, dan/atau rekomendasi di bidang usaha pembudidayaan ikan;
  - c. perizinan, sertifikasi, dan/atau rekomendasi di bidang pengolahan dan pemasaran hasil perikanan;
  - d. perizinan, sertifikasi, dan/atau rekomendasi di bidang kelautan, pesisir, dan pulau-pulau kecil;
  - e. surat keterangan di bidang pengawasan sumber daya kelautan dan perikanan;
  - f. perizinan dan/atau rekomendasi di bidang penelitian dan pengembangan kelautan dan perikanan;
  - g. perizinan, sertifikasi, dan/atau rekomendasi di bidang pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan; dan
  - h. sertifikasi dan/atau rekomendasi di bidang karantina ikan dan pengendalian mutu hasil perikanan.
- (4) Jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) beserta penyelenggaranya adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

### **BAB III**

#### **KELEMBAGAAN PELAYANAN PUBLIK**

##### **Bagian Kesatu**

##### **Pembina, Penanggung Jawab, dan Evaluator**

##### **Pasal 7**

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian, ditetapkan Pembina, Penanggung Jawab, dan Evaluator penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) adalah Menteri.

- (3) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Sekretaris Jenderal untuk tingkat Kementerian dan Pejabat Eselon I untuk tingkat Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian.
- (4) Evaluator penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Inspektur Jenderal.

#### **Pasal 8**

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempunyai tugas melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas Penanggung Jawab.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan serta melakukan pemantauan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya.
- (3) Evaluator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempunyai tugas melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian.

#### **Pasal 9**

Struktur kelembagaan pelayanan publik Kementerian adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### **Bagian Kedua**

#### **Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian**

#### **Pasal 10**

- (1) Untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Menteri membentuk Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian.
- (2) Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. Sekretaris Jenderal selaku Ketua;
  - b. Sekretaris Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya sebagai Wakil Ketua merangkap anggota;
  - c. Kepala Biro Perencanaan selaku Sekretaris merangkap anggota;
  - d. Sekretaris pada Unit Eselon I lingkup Kementerian; Kepala Biro Hukum dan Organisasi; Kepala Biro Umum; dan Kepala Pusat Data, Informasi, dan Statistik selaku anggota.

- (3) Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

#### **Pasal 11**

Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 memiliki tugas:

- a. menyusun pedoman umum, modul, dan petunjuk teknis pelayanan publik di lingkungan Kementerian;
- b. melakukan sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi bimbingan, supervisi, dan pelatihan pelayanan publik di lingkungan Kementerian;
- c. melakukan pengendalian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian; dan
- d. membuat laporan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian.

#### **Bagian Ketiga**

#### **Penyelenggara**

#### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggara terdiri dari unit-unit kerja pada unit Eselon I di lingkungan Kementerian yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara memiliki hak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara memiliki kewajiban:
  - a. menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi, dan tanggung jawabnya;
  - b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
  - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;



- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik di bidang kelautan dan perikanan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang.

#### **Bagian Keempat**

#### **Pelaksana Pelayanan Publik**

#### **Pasal 13**

- (1) Pelaksana terdiri dari pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Kementerian yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (2) Pelaksana memiliki hak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa ada hambatan pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
  - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Pelaksana memiliki kewajiban:
  - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Penyelenggara;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. memenuhi panggilan untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang;
  - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.
- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, Pelaksana dilarang:
- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
  - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - c. menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
  - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
  - e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 14

Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya harus bersikap:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik di bidang kelautan dan perikanan;

- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;**
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;**
- n. sesuai dengan kepantasan; dan**
- o. tidak menyimpang dari prosedur.**

#### **BAB IV**

#### **INDEKS KEPUASAN PELAYANAN**

##### **Pasal 15**

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan, masing-masing Penyelenggara wajib membentuk unit pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.**
- (2) Unit pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh pelaksana yang mempunyai kompetensi.**
- (3) Penyelenggara dapat mengadakan kerja sama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.**

##### **Pasal 16**

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja pelaksana secara periodik.**
- (2) Pelaksanaan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing Penyelenggara.**
- (3) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.**

#### **BAB V**

#### **STANDAR PELAYANAN**

##### **Pasal 17**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.**
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan**

masyarakat dan pihak terkait.

- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 18**

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/ tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

### **BAB VI**

#### **PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 19**

- (1) Sebagai penerima pelayanan publik, masyarakat berhak:
  - a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
  - b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;

- c. mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
  - d. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
  - e. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - g. melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan;
  - h. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dapat disampaikan kepada penyelenggara, *ombudsman*, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat.

#### Pasal 20

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3) dan Pasal 17 ayat (1).
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4).
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan pengaduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 21

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis, dengan memuat:
  - a. Identitas lengkap pengadu;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;

- c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
  - (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
  - (6) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
  - (7) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu harus menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 22

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya.

#### Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.

- (5) Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi berkas aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal demi hukum.
- (6) Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan Penyelenggara tidak salah atau melanggar, kepada pengadu dapat diberikan dokumen pembuktian.

#### **Pasal 24**

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.
- (2) Pengaduan terhadap Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) ditujukan kepada atasan Pelaksana.

#### **Pasal 25**

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik di bidang kelautan dan perikanan yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

#### **Pasal 26**

Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

#### **Pasal 27**

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### **Pasal 28**

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## **BAB VII**

### **EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 29**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pengendalian terhadap kinerja pelaksana di lingkungan kerja Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Pada tingkat Kementerian, evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Evaluator dan Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian.
- (4) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

## **BAB VIII**

### **PELAPORAN**

#### **Pasal 30**

- (1) Penyelenggara menyusun dan menyampaikan laporan setiap 6 (enam) bulan tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya kepada Penanggung Jawab.
- (2) Berdasarkan laporan dari Penyelenggara, Penanggung Jawab menyusun dan menyampaikan laporan setiap (6) enam) bulan tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya kepada Pembina, dengan tembusan kepada Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan selambat-lambatnya minggu kedua bulan keenam.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan selambat-lambatnya minggu ketiga bulan keenam.
- (5) Format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) mengacu pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.



**Pasal 31**

- (1) Evaluator menyusun dan menyampaikan laporan hasil pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian setiap 1 (satu) tahun kepada Pembina.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan selambat-lambatnya pada minggu ketiga bulan Desember.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri dari:
  - a. Pendahuluan;
  - b. Program Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian;
  - c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian;
  - d. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian; dan
  - e. Kesimpulan dan rekomendasi.

**Pasal 32**

- (1) Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya setiap 6 (enam) bulan kepada Pembina.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan selambat-lambatnya minggu keempat bulan keenam.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri dari:
  - a. Pendahuluan;
  - b. Program Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian;
  - c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian;
  - d. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian; dan
  - e. Kesimpulan dan rekomendasi.

**BAB IX****KETENTUAN PERALIHAN****Pasal 33**

Kelompok Kerja di bidang pelayanan publik yang telah terbentuk sebelum ditetapkan Peraturan Menteri ini tetap berlaku dan wajib disesuaikan paling lambat 6 (enam) bulan sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini.

**BAB X**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 34**

**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 10 Januari 2012**  
**MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**REPUBLIK INDONESIA,**

**SHARIF C. SUTARDJO**

**Diundangkan di**  
**pada tanggal 12 Januari 2012**  
**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**  
**REPUBLIK INDONESIA,**

**AMIR SYAMSUDDIN**

**\*belum dalam bentuk lembaran lepas**