



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1224, 2020

KEMEN-KP. Penanganan Pengaduan. Pencabutan.

PERATURAN

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 56/PERMEN-KP/2020

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, telah ditetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- b. bahwa Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan tentang

Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- Mengingat :
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 111) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 5);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1114);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN TENTANG 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. Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Kelautan dan Perikanan yang selanjutnya disebut Pegawai adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
4. Teradu adalah Pegawai dan/atau pihak lain yang diduga melakukan pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian.
5. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai

dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau maladministrasi di lingkungan Kementerian.

6. 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 tugas dan fungsi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.
7. *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.
8. Penanganan Pengaduan adalah kegiatan penyelesaian Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Penanganan Pengaduan.
9. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
10. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
11. *Whistleblowing System* yang selanjutnya disingkat WBS adalah layanan penyampaian Pengaduan menggunakan

aplikasi berbasis web yang digunakan oleh Pegawai sebagai Whistleblower di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang dikelola secara terpusat oleh Kementerian.

12. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional pada Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi untuk mengelola Pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
13. Admin Kementerian adalah pelaksana Penanganan Pengaduan pada tingkat Kementerian Kelautan dan Perikanan yang ditugaskan oleh Menteri Kelautan dan Perikanan untuk melakukan Penanganan Pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan WBS.
14. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disingkat Admin UPP adalah Pegawai di lingkungan satuan kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian Pengaduan pada internal unit kerja masing-masing.
15. Tim Penanganan Pengaduan yang selanjutnya disingkat TPP adalah tim yang dibentuk di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang diberi tugas untuk menindaklanjuti dan memantau penyelesaian Pengaduan yang disampaikan melalui saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian.
16. Pejabat Penghubung adalah Ketua TPP di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang diberi tugas untuk menindaklanjuti dan memantau penyelesaian Pengaduan.
17. Unit Kerja Eselon I adalah Sekretariat Jenderal/ Direktorat Jenderal/Inspektoral Jenderal/Badan di lingkungan Kementerian.
18. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah satuan kerja yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu

dan/atau tugas teknis penunjang tertentu dari organisasi induknya.

19. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat atas dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau Maladministrasi di lingkungan Kementerian.
20. Perjanjian Tingkat Layanan adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam sebuah dokumen.
21. Hari adalah hari kerja yang ditetapkan oleh Pemerintah.
22. Keadaan Kahar adalah kondisi luar biasa yang mengakibatkan unit penyelenggara Penanganan Pengaduan tidak dapat melaksanakan kewajibannya.
23. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kelautan dan perikanan.
24. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kelautan dan perikanan.
25. Inspektur Jenderal adalah Inspektur Jenderal yang melaksanakan tugas teknis di bidang pengawasan intern.

Bagian Kedua

Sumber dan Saluran Resmi Pengaduan

Pasal 2

Sumber Pengaduan dapat berasal dari:

- a. Masyarakat; atau
- b. Pegawai.

Pasal 3

- (1) Penyampaian Pengaduan dari Masyarakat atau Pegawai sebagai *Whistleblower* disampaikan melalui saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian.
- (2) Saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 dan *whatsapp* dengan nomor 0811989011;
 - e. surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan 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/atau
 - f. kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian.
- (3) Saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk Pegawai sebagai *Whistleblower* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. *website* dengan laman www.wbs.kkp.go.id;
 - b. surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id;
 - c. telepon dan *whatsapp* dengan nomor 0811989011; dan
 - d. surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110.

- (4) Pengaduan yang disampaikan selain melalui saluran resmi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) atau ayat (3) agar diarahkan untuk disampaikan melalui saluran resmi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

BAB II

KELEMBAGAAN, SUMBER DAYA MANUSIA, KODE ETIK, DAN SARANA PRASARANA

Bagian Kesatu Kelembagaan

Pasal 4

- (1) Dalam rangka pelaksanaan Penanganan Pengaduan dibentuk kelembagaan di lingkungan Kementerian.
- (2) Kelembagaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. TPP Kementerian yang ditetapkan oleh Menteri.
 - b. TPP Unit Kerja Eselon I dan/atau TPP UPT pada unit kerja masing-masing yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal/Direktur Jenderal/ Inspektur Jenderal/Kepala Badan.
- (3) TPP Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a antara lain terdiri dari Admin Kementerian dan Admin UPP Kementerian.
- (4) TPP Unit Kerja Eselon I sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b antara lain terdiri dari Admin UPP Unit Kerja Eselon I.
- (5) TPP UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b antara lain terdiri dari Admin UPP UPT.
- (6) Ketua TPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) secara *ex-officio* ditetapkan sebagai Pejabat Penghubung.

Pasal 5

- (1) TPP Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan Penanganan Pengaduan dengan TPP Unit Kerja Eselon I dan TPP UPT;
 - b. memberikan respon awal terhadap penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - c. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - d. melakukan komunikasi, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - e. menerima Pengaduan untuk disampaikan ke Admin Kementerian;
 - f. melakukan verifikasi lanjutan atas Pengaduan;
 - g. melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
 - h. mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan;
 - i. menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Inspektur Jenderal;
 - j. membuat laporan penyelesaian Pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Inspektur Jenderal; dan
 - k. menyiapkan format pelaporan Penanganan Pengaduan tingkat UPP Kementerian, UPP Unit Kerja Eselon I, UPP UPT, dan format kompilasi tingkat Unit Kerja Eselon I.
- (2) TPP Unit Kerja Eselon I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b mempunyai tugas:
- a. melakukan koordinasi Penanganan Pengaduan dengan TPP Kementerian dan TPP UPT;
 - b. memberikan respon awal terhadap penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - c. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - d. melakukan komunikasi, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;

- e. mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan;
 - f. menerima Pengaduan untuk disampaikan ke Admin UPP Unit Kerja Eselon I;
 - g. melakukan verifikasi lanjutan atas Pengaduan;
 - h. melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
 - i. menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I;
 - j. melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan; dan
 - k. membuat laporan penyelesaian Pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I.
- (3) TPP UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b mempunyai tugas:
- a. melakukan koordinasi Penanganan Pengaduan dengan TPP Kementerian dan TPP Unit Kerja Eselon I;
 - b. memberikan respon awal terhadap penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - c. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - d. melakukan komunikasi, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 - e. mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan;
 - f. menerima Pengaduan untuk disampaikan ke Admin UPP UPT;
 - g. melakukan verifikasi lanjutan atas Pengaduan;
 - h. melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
 - i. menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi

tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Kepala UPT;

- j. melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui TPP Unit Kerja Eselon I; dan
- k. membuat laporan penyelesaian Pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Kepala UPT.

Pasal 6

- (1) Admin Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. menerima, mengoordinasikan, dan mendistribusikan Pengaduan pada tingkat Kementerian dengan menggunakan SP4N-LAPOR!;
 - b. menerima dan mengoordinasikan Pengaduan dengan menggunakan WBS secara terpusat pada tingkat Kementerian;
 - c. melakukan verifikasi awal atas Pengaduan;
 - d. menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan
 - e. membuat laporan setiap bulan mengenai penyelesaian Pengaduan kepada TPP Kementerian.
- (2) Admin UPP Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3), Admin UPP Unit Kerja Eselon I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4), dan Admin UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (5) mempunyai tugas:
 - a. menerima dan menginput Pengaduan dengan menggunakan SP4N-LAPOR!;
 - b. melakukan verifikasi awal atas Pengaduan;
 - c. membantu tugas TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT sesuai dengan kewenangannya dalam penyelesaian Pengaduan;
 - d. menginput dan mengadministrasikan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan; dan

- e. membuat laporan setiap bulan mengenai penyelesaian Pengaduan kepada TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 7

Dalam hal terdapat perubahan keanggotaan TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), maka perubahan keanggotaan tersebut ditetapkan oleh Inspektur Jenderal.

Bagian Kedua

Sumber Daya Manusia

Pasal 8

- (1) Dalam rangka pengisian Admin Kementerian, Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, dan Admin UPP UPT, masing-masing Unit Kerja Eselon I dapat mengusulkan kebutuhan sumber daya manusia kepada unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang sumber daya manusia aparatur.
- (2) Pengusulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Kode Etik

Pasal 9

- (1) Seluruh anggota TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT dalam melaksanakan tugas 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. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pengadu, substansi Pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif; dan
 - b. menyelesaikan Pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang telah ditentukan.
- (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

Sarana dan Prasarana

Pasal 11

Dalam rangka Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian, masing-masing Unit Kerja Eselon I menyediakan:

- a. sarana prasana;
- b. kegiatan pengembangan sumber daya 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) wajib diinput dan dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Admin Kementerian, Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT sesuai kewenangannya.

Pasal 13

- (1) Setelah dilakukan penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1), Admin Kementerian melakukan verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari, yang meliputi:
 - a. memeriksa kelengkapan Pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian 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 Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT atau tidak;
 - e. meneruskan kepada Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT

- dan/atau direspon langsung oleh Admin Kementerian, apabila Pengaduan bersifat aspirasi;
- f. menyampaikan kepada pihak yang mempunyai kewenangan, apabila Pengaduan memerlukan koordinasi antar unit kerja;
 - g. meneruskan kepada Admin Nasional, apabila Pengaduan yang diterima bukan kewenangan dan tugas Kementerian; dan
 - h. mengoordinir Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, dan/atau Admin UPP UPT dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi.
- (2) Setelah dilakukan penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) atau berdasarkan hasil penerusan dari Admin Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dan huruf e, Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT melakukan verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari, yang meliputi:
- a. memeriksa kelengkapan Pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian 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 di lingkungan unit kerja masing-masing;
 - f. meneruskan kepada Ketua TPP di lingkungan unit kerja masing-masing dan/atau direspon langsung oleh Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja

- Eselon I, atau Admin UPP UPT, apabila Pengaduan bersifat aspirasi;
- g. menyampaikan kepada pihak yang mempunyai kewenangan melalui Admin Kementerian, apabila Pengaduan memerlukan koordinasi antarunit kerja;
 - h. meminta kelengkapan data kepada Pengadu, apabila Pengaduan dinyatakan tidak lengkap dan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) Hari tidak memberikan kelengkapan data, maka Pengaduan diarsipkan dan dinyatakan tidak dapat ditindaklanjuti atau selesai; dan
 - i. meneruskan Pengaduan kepada Admin Kementerian, apabila Pengaduan yang diterima bukan merupakan kewenangannya.
- (3) Berdasarkan hasil penerusan dari Admin UPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dan huruf f, TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, atau TPP UPT melakukan verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam bentuk:
- a. kelengkapan Pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
 - b. menetapkan kategori Pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut;
 - c. permintaan informasi dan Pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari;
 - d. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari;
 - e. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan

dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) Hari, kecuali terdapat Keadaan Kahar.

- 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 Maladministrasi dan/atau penghentian tindak lanjut Pengaduan, maka Ketua TPP di lingkungan unit kerja masing-masing menyampaikan usulan pelimpahan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Inspektur Jenderal;
- h. apabila Pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, maka Ketua TPP di lingkungan unit kerja masing-masing meneruskan atau mengembalikan pengaduan kepada Admin Kementerian melalui Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT;
- i. mengkomunikasikan Pengaduan yang diterima dari Admin Kementerian dan/atau Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT 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 Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT 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 Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT

dan/atau Inspektur Jenderal dalam penyelesaian Pengaduan apabila diperlukan.

Pasal 14

- (1) Admin Kementerian setelah melakukan verifikasi awal atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1), selanjutnya melakukan tindak lanjut penyelesaian atas Pengaduan dari Masyarakat.
- (2) Tindak lanjut penyelesaian atas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. melakukan pemantauan atas waktu verifikasi awal atas Pengaduan yang dilakukan oleh Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2); dan
 - b. melaporkan kinerja secara berkala meliputi jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan, serta penyelesaian terhadap Pengaduan kepada Ketua TPP Kementerian.

Pasal 15

- (1) Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT setelah melakukan verifikasi awal atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2), selanjutnya melakukan tindak lanjut penyelesaian atas Pengaduan dari Masyarakat.
- (2) Tindak lanjut penyelesaian atas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. melakukan pemantauan atas waktu verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan yang dilakukan oleh TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, atau TPP UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3);
 - b. melaporkan kinerja tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Ketua TPP di lingkungan unit kerja masing-masing dan Admin Kementerian; dan

- c. melakukan evaluasi kinerja secara berkala meliputi jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan, serta penyelesaian terhadap Pengaduan dan dilaporkan kepada Admin Kementerian.

Bagian Kedua

Penanganan Pengaduan Pegawai

Pasal 16

- (1) Penerimaan Pengaduan dari Pegawai yang disampaikan melalui saluran resmi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) wajib diinput dan dikelola melalui aplikasi WBS.
- (2) Penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Admin Kementerian.

Pasal 17

- (1) Setelah dilakukan penginputan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2), Admin Kementerian melakukan verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari, dalam bentuk:
 - a. kelengkapan Pengaduan mulai dari identitas pelapor, 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; dan
 - c. meneruskan Pengaduan kepada TPP Kementerian.
- (2) Berdasarkan hasil penerusan dari Admin Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, TPP Kementerian melakukan verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan yang 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;
 - 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;
 - e. mengkomunikasikan Pengaduan yang diterima dari Admin Kementerian dengan anggota TPP Kementerian untuk ditindaklanjuti;
 - f. memberikan informasi kepada Admin Kementerian mengenai status penyelesaian Pengaduan untuk diinput pada aplikasi WBS; dan
 - g. berkoordinasi dengan Inspektur Jenderal dalam penyelesaian Pengaduan apabila diperlukan.
- (3) Kategori pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, terdiri dari:
- a. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) Hari; dan
 - b. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) Hari, kecuali terdapat Keadaan Kahar.

Pasal 18

- (1) Admin Kementerian setelah melakukan verifikasi awal atas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17

ayat (1), selanjutnya melakukan tindak lanjut penyelesaian atas Pengaduan dari Pegawai.

- (2) Tindak lanjut penyelesaian atas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. melakukan pemantauan atas waktu verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan yang dilakukan oleh TPP Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2); dan
 - b. melaporkan kinerja secara berkala meliputi jumlah dan jenis Pengaduan yang diterima, permasalahan Pengaduan serta penyelesaian terhadap Pengaduan kepada Ketua TPP Kementerian.

Bagian Ketiga

Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Pasal 19

- (1) Inspektorat Jenderal melakukan pengawasan dalam rangka tindak lanjut penyelesaian Pengaduan terkait dengan rekomendasi hasil telaah oleh TPP di lingkungan unit kerja masing-masing atas Pengaduan yang berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) huruf e dan huruf g, dan Pasal 17 ayat (2) huruf d dan ayat (3) yang terkait
 - 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 pada ayat (1) dilakukan melalui audit dengan tujuan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Inspektorat Jenderal dapat memberikan atau tidak memberikan jawaban kepada Pengadu atas perkembangan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.
- (5) Inspektorat Jenderal tidak memberikan jawaban kepada Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) apabila:
 - 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 20

- (1) Penghentian tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) huruf g dan Pasal 17 ayat (2) huruf d dilakukan dalam hal:
 - a. Teradu telah dijatuhi sanksi hukuman disiplin atas Pengaduan yang sama dan dalam waktu kejadian 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. substansi Pengaduan telah ditangani oleh aparat penegak hukum.
- (2) Terhadap Teradu yang telah diberhentikan dari Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilanjutkan Penanganan Pengaduan ke aparat penegak hukum melalui Inspektorat Jenderal dalam hal substansi Pengaduan berpotensi merugikan keuangan negara.

BAB IV
PELINDUNGAN, KEWAJIBAN, DAN PENGHARGAAN

Pasal 21

- (1) Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai *Whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan.
- (2) Pelindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
 - b. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
 - c. memberikan bantuan hukum;
 - d. meminta pelindungan kepada instansi yang berwenang;
 - e. pelindungan 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/atau
 - h. memperoleh pelindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Kewajiban Pengadu dalam mendukung kelancaran tindak lanjut penyelesaian Pengaduan yaitu:

- a. melengkapi laporan yang diajukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini;
- b. memenuhi permintaan TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, atau TPP UPT 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 23

- (1) Menteri dapat memberikan penghargaan kepada Pengadu:
 - a. berdasarkan hasil pemeriksaan Pengaduan terbukti benar; atau
 - b. berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (2) Pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V

SANKSI DAN PEMULIHAN NAMA BAIK

Pasal 24

- (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 25

Dalam hal hasil pemeriksaan dan/atau berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap Pengaduan tidak terbukti, dapat dilakukan pemulihan nama baik Teradu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT apabila dalam melaksanakan tugas tidak sesuai dengan kode etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dan Pasal 10, dikenakan sanksi kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN

Pasal 27

Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, dan Admin UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a dan Admin Kementerian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a melaksanakan pemantauan atas waktu tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. paling lambat 2 (dua) Hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) huruf c;
- b. paling lambat 4 (empat) Hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) huruf d dan Pasal 17 ayat (3) huruf a; dan
- c. paling lambat 15 (lima belas) Hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) huruf e dan Pasal 17 ayat (3) huruf b.

Pasal 28

- (1) Inspektur Jenderal melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja Penanganan Pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan oleh Inspektur Jenderal kepada Menteri secara berkala setiap 6 (enam) bulan.

- (3) Laporan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
- a. capaian indikator dan target *output* kinerja pengelolaan Pengaduan;
 - b. substansi Pengaduan;
 - c. tindak lanjut penyelesaian Penanganan Pengaduan; dan
 - d. pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan Penanganan Pengaduan.

Pasal 29

Pelaporan Penanganan Pengaduan oleh Pejabat Penghubung dilakukan secara berkala dengan ketentuan:

- a. Pejabat Penghubung pada TPP Unit Kerja Eselon I menyampaikan laporan Penanganan Pengaduan setiap bulan kepada Pejabat Penghubung pada TPP Kementerian paling lambat tanggal 5 (lima) bulan berikutnya;
- b. Pejabat Penghubung pada TPP UPT menyampaikan laporan Penanganan Pengaduan setiap bulanan kepada Pejabat Penghubung pada TPP Kementerian melalui Pejabat Penghubung pada TPP Unit Kerja Eselon I paling lambat tanggal 5 (lima) bulan berikutnya; dan
- c. Pejabat Penghubung pada TPP Kementerian menyampaikan laporan Penanganan Pengaduan setiap bulan kepada Menteri melalui Inspektur Jenderal paling lambat tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya.

BAB VII

PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN

Pasal 30

- (1) Sekretaris Jenderal/Inspektur Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan membuat Perjanjian Tingkat Layanan mencakup semua layanan Penanganan Pengaduan terkait Pelayanan Publik yang

diselenggarakan oleh masing-masing Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian.

- (2) Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan di lingkungan Kementerian dikoordinasikan oleh unit kerja yang bertanggung jawab di bidang pelayanan publik.

Pasal 31

Perjanjian Tingkat Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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 layanan untuk menjamin terlaksananya Penanganan Pengaduan;
- d. standar pelaksanaan layanan adalah standar besaran sebagai acuan 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, dan 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 merupakan kondisi luar biasa yang mengakibatkan unit penyelenggara Penanganan Pengaduan tidak dapat melaksanakan kewajibannya.

BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 32

- (1) Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan Penanganan Pengaduan dilakukan oleh TPP secara berjenjang sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Hasil pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri dan/atau kepala unit kerja.

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pengelolaan Penanganan Pengaduan dilakukan secara berjenjang oleh Inspektur Jenderal pada tingkat Kementerian dan pejabat eselon I pada tingkat Unit Kerja Eselon I masing-masing.
- (2) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri.

BAB IX KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 34

- (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 selain sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, harus mengintegrasikan sistem Penanganan Pengaduan tersebut dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 35

Mekanisme integrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dilakukan melalui proses sebagai berikut:

- a. UPP Kementerian, UPP Unit Kerja Eselon I, atau UPP UPT mengajukan permohonan pengintegrasian kepada

- Inspektorat Jenderal melalui Admin Kementerian untuk diteruskan kepada Admin Nasional;
- b. Inspektorat Jenderal memastikan sistem Penanganan Pengaduan di UPP Kementerian, UPP Unit Kerja Eselon I, atau UPP UPT telah diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!; dan
 - c. Inspektorat Jenderal melakukan koordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi untuk proses integrasi sistem Penanganan Pengaduan.

BAB X

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 36

Pengintegrasian sistem Penanganan Pengaduan dengan SP4N-LAPOR! dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

- (1) TPP Kementerian, TPP Unit Kerja Eselon I, dan TPP UPT harus sudah dibentuk dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.
- (2) TPP Kementerian melakukan pengembangan terhadap aplikasi WBS dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.
- (3) Sekretaris Jenderal/Inspektur Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan membuat Perjanjian Tingkat dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini diundangkan.

Pasal 38

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1606), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 39

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 14 Oktober 2020

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

EDHY PRABOWO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 21 Oktober 2020

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA