



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 1828, 2015

KEMENAKER. Pelayanan Publik. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 36 TAHUN 2015

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan dan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.04/MEN/III/2007 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi perlu diganti;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Peraturan Menteri;
- Mengingat : 1. 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);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 8 Tahun 2015 tentang Tata cara mempersiapkan Pembentukan Rancangan Undang-undang, Rancangan peraturan Pemerintah, dan Rancangan Peraturan Presiden serta Pembentukan Rancangan Peraturan Menteri di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 411);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

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 yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Kementerian dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya.
3. Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut satuan kerja penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
4. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam unit penyelenggara yang

bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
7. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. 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.
11. Kementerian adalah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Ketenagakerjaan.
12. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Ketenagakerjaan.
13. Sekretaris Jenderal adalah Sekretaris Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan.

#### Pasal 2

Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai acuan bagi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik di Kementerian sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

#### Pasal 3

Peraturan Menteri ini bertujuan untuk:

- a. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
- b. memberikan informasi kepada masyarakat tentang ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian;
- c. meningkatkan kinerja pelayanan di Kementerian.

#### Pasal 4

Prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian adalah:

- a. sederhana, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit, serta biaya terjangkau bagi masyarakat;
- b. partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- c. akuntabel, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. berkelanjutan, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- f. keadilan, yaitu pelayanan yang diberikan dapat

menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan.

### BAB II

#### JENIS PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 6

Jenis pelayanan publik di Kementerian meliputi:

- a. Pelayanan Pelatihan Kerja;
- b. Pelayanan Peningkatan Produktivitas;
- c. Pelayanan Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja;
- d. Pelayanan Hubungan Industrial;
- e. Pelayanan Pengawasan Ketenagakerjaan;
- f. Pelayanan Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
- g. Pelayanan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi;
- h. Pelayanan Konsultasi dan Informasi Hukum Bidang Ketenagakerjaan.

### BAB III

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina dan Penanggung Jawab

#### Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Menteri.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

Pasal 8

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Jenderal atau pejabat yang ditunjuk pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Bagian Kedua

Satuan Kerja Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Satuan Kerja Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara dan seluruh Satuan Kerja Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga

Cakupan Penyelenggaraan

Pasal 10

- Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 9, mencakup:
- a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;

- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Bagian Keempat  
Standar Pelayanan

Pasal 11

- (1) Satuan Kerja Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Satuan Kerja Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.
- (3) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terdiri dari wakil:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 12

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Satuan Kerja Penyelenggara.

- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Satuan Kerja Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

### Pasal 13

- (1) Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) bagian:
  - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan;
  - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan;
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
  - a. persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
  - c. jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - d. biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
  - e. produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan



- f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
- a. dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
  - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
  - c. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
  - d. pengawasan internal, yaitu pengendalian dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana;
  - e. jumlah pelaksana, yaitu Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
  - f. jaminan pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan, kepastian memberi rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

#### Pasal 14

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) wajib dipublikasikan.

- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 12 ayat (3) diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

#### Pasal 15

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

#### Pasal 16

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.

- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

#### Pasal 17

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayan

#### Pasal 18

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan Pasal 16.

#### Bagian Kelima

#### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Penyelenggara wajib mempublikasikan Maklumat Pelayanan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

#### Bagian Keenam

#### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 20

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dibangun sistem informasi pelayanan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh  
Pelayanan Khusus

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu (penyandang cacat, lanjut usia, dan wanita hamil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan dengan perlakuan khusus dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara dan kebutuhan masyarakat.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kedelapan  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 22

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. kondisi ekonomi sosial dan daya beli masyarakat;
  - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
  - c. biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.
- (4) Biaya/tarif untuk pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diusulkan dan ditetapkan melalui mekanisme dan persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- (5) Besaran dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak, dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- (6) Setiap pembayaran yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

#### Pasal 23

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

#### Bagian Kesembilan

##### Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 24

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik. Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.

- (2) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (3) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (4) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

#### Bagian Kesepuluh

#### Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

#### Pasal 25

Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- 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 dirahaskan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- 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.

#### Bagian Kesebelas

##### Penilaian Kinerja

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala minimal satu kali dalam setahun.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

#### Bagian Keduabelas

##### Peran Serta Masyarakat

#### Pasal 27

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.



- (3) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketigabelas  
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:
  - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
  - b. mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
  - c. memperpendek proses pelayanan;
  - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
  - e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (4) Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Pasal 29

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (4) dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan

pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

- (2) Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai kewenangan:
  - a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan;
  - c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
  - d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan;
  - e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau nonperizinan kepada pemohon; dan
  - f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada satuan kerja yang menugaskan secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

#### BAB IV

#### PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

##### Bagian Kesatu

##### Pengaduan

##### Pasal 30

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (5) Pengaduan terhadap penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

#### Pasal 31

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 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 memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel 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.

#### Pasal 32

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (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 33

- (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;
  - 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 23 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 berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

### Bagian Kedua

#### Pengelolaan Pengaduan

### Pasal 34

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### Pasal 35

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Ketiga  
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 36

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

Pasal 37

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 38

- (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 39

- (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) dan ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB V

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

Pasal 40

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik 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 memaharni hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 42

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 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.

Pasal 43

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari instansi pemerintah, 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. menarnbah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 44

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan 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. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 45

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

BAB VI  
PENGENDALIAN

Bagian Kesatu  
Pembinaan dan Pengawasan

Pasal 46

- (1) Menteri melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian.
- (2) Menteri dalam melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Menteri dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (4) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat.

Pasal 47

- (1) Pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik sebagai pelaksana pengawasan internal secara berjenjang wajib mengadakan pembinaan dan pengawasan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di

lingkungan Kementerian secara reguler, dan hasilnya dilaporkan kepada Menteri selaku pimpinan tertinggi dan penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik melalui Sekretaris Jenderal.

- (2) Inspektorat Jenderal Kementerian sebagai unit pengawasan fungsional wajib melakukan pengawasan fungsional terhadap pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Rencana Kerja Pengawasan yang dikoordinasikan dengan aparat pengawasan lainnya, dan hasil pengawasan disampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.

## Bagian Kedua

### Monitoring dan Evaluasi

#### Pasal 48

- (1) Menteri melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian.
- (2) Menteri dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibantu penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Kegiatan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara rutin dan berkelanjutan yang hasilnya dilaporkan secara berkala kepada Menteri.
- (4) Dalam melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik digunakan standar monitoring dan evaluasi kinerja dengan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku
- (5) Hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dan ayat (2) dipergunakan sebagai bahan:
  - a. pertimbangan dalam pembinaan dan pengawasan penerapan standar pelayanan, termasuk pemberian penghargaan bagi unit pelayanan publik yang berprestasi sangat baik;

- b. pertimbangan dalam pemberian sanksi bagi pelaksana pelayanan publik yang tidak menerapkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - c. Pertimbangan dalam pengembangan kapasitas yang difasilitasi oleh penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kemampuan sistem, kelembagaan, dan personil.
- (6) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b, dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

## BAB VII PENUTUP

### Pasal 49

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Tenaga dan Transmigrasi Nomor PER. 04/MEN/III/2007 tentang Pedoman Pelayanan Publik Di Lingkungan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 50

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 3 Desember 2015

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

M. HANIF DAKHIRI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Desember 2015

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA