



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 535, 2021

KEMEN-KP. Pelayanan Publik. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 15 TAHUN 2021

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN
DAN PERIKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna menciptakan pelayanan publik yang prima di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, perlu mengatur kembali pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
 - b. bahwa Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan serta ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga perlu diganti;

- 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. 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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 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 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 PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk serta pihak internal atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah unit kerja eselon II atau unit pelaksana teknis pada unit kerja eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang secara langsung melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
4. 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.
5. Standar Pelayanan adalah tolak 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.

6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
8. Penghargaan adalah pengakuan atas apresiasi atas prestasi Pelaksana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan secara adil dan obyektif.
9. Kompensasi adalah suatu bentuk penggantian atas tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Publik kepada penerima layanan publik.
10. Inovasi Pelayanan Publik adalah suatu terobosan jenis Pelayanan Publik berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kelautan dan perikanan.
12. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan bidang kelautan dan perikanan.

BAB II

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik, terdiri atas:

- a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan Kementerian yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara.
 - (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh Kementerian yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara.
 - (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan tindakan administratif Kementerian yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang kelautan dan perikanan.
 - (5) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dan pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri atas nama layanan publik dan produk layanan publik.
 - (6) Nama layanan publik dan produk layanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

BAB III

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 3

- (1) Penyelenggara wajib menyusun Standar Pelayanan terhadap setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1).

- (2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara harus memperhatikan:
- a. prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan;
 - b. kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan; dan
 - c. keikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah dan mufakat serta memperhatikan unsur keberagaman.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) terdiri atas:
- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:
- a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas:

- a. dasar hukum;
 - b. prasarana dan sarana dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi Pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah Pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
dan
 - h. evaluasi kinerja Pelaksana.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara.
 - (5) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib diterapkan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
 - (6) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus dievaluasi oleh Penyelenggara paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
 - (7) Penyelenggara wajib mengubah Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) apabila terdapat perubahan kebijakan, perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, proses bisnis, dan/atau masukan dari Masyarakat yang berdampak kepada perubahan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
 - (8) Hasil evaluasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dapat digunakan sebagai bahan dalam perubahan Standar Pelayanan.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 5

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

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara secara jelas dan luas.
- (2) Publikasi secara luas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui berbagai media paling sedikit melalui papan pengumuman, brosur, dan media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

BAB III
PRASARANA DAN SARANA

Pasal 7

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan prasarana dan sarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Prasarana dan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. tempat parkir;
 - b. ruang tunggu;
 - c. toilet;
 - d. ruangan khusus konsultasi dan pengaduan;
 - e. fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus; dan
 - f. prasarana dan sarana penunjang lainnya.
- (3) Fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e paling sedikit terdiri atas:
 - a. *step lobby/ramp* bagi pengguna kursi roda;
 - b. toilet khusus;
 - c. loket khusus;
 - d. tempat parkir khusus; dan
 - e. petugas khusus yang membantu.
- (4) Fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diperuntukan bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus paling sedikit terdiri atas:
 - a. orang lanjut usia;
 - b. ibu hamil; dan
 - c. penyandang disabilitas.
- (5) Prasarana dan sarana penunjang lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f paling sedikit terdiri atas:
 - a. kantin;
 - b. mesin fotokopi;
 - c. toko alat tulis kantor;
 - d. ruang laktasi; dan
 - e. area bermain anak.

- (6) Prasarana dan sarana penunjang lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diperuntukan bagi pengguna layanan yang tidak langsung terkait dengan Pelayanan Publik.

BAB IV SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 8

- (1) Penyelenggara wajib melakukan survei kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Survei kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan Masyarakat.
- (3) Survei kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan menggunakan indikator dan metodologi survei.
- (4) Indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (3), terdiri atas:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. waktu penyelesaian
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifik jenis pelayanan;
 - f. kompetensi Pelaksana;
 - g. perilaku Pelaksana;
 - h. penanganan pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi; dan
 - i. prasarana dan sarana.
- (5) Metodologi survei sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert.
- (6) Indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan metodologi survei sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Penyelenggara dalam melakukan survei kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dapat bekerja sama dengan lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan Masyarakat secara daring melalui laman resmi Kementerian dan media lainnya baik secara daring maupun luring.
- (2) Penyelenggara wajib melaporkan hasil survei kepuasan Masyarakat kepada Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara melalui Menteri secara berjenjang.

BAB V

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Penanganan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

SISTEM INFORMASI

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan informasi Pelayanan Publik kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (2) Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud ayat (1) dikelola dengan Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik.

- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi unsur:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja Penyelenggara.
- (4) Untuk menunjang mekanisme kerja antar Penyelenggara, Penyelenggara mengembangkan Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang meliputi:
 - a. data informasi Pelayanan Publik;
 - b. aplikasi otomasi proses kerja;
 - c. keuangan;
 - d. pengelolaan pengaduan;
 - e. survei kepuasan Masyarakat; dan
 - f. sumber daya manusia;
- (5) Penyelenggara melakukan pemutakhiran data dan informasi yang disajikan dalam Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (6) Penyelenggara wajib menyediakan dan memperbaharui Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ke dalam aplikasi sistem informasi pelayanan publik nasional melalui domain <http://sipp.menpan.go.id>.

BAB VII

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dalam proses pemberian layanan dapat menggunakan teknologi informasi.
- (2) Penggunaan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus:
 - a. memperhatikan masukan dan tanggapan dari pengguna layanan publik; dan

- b. berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Penggunaan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan perbaikan secara terus-menerus.

BAB VIII

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib memberikan Pelayanan Publik secara cepat, mudah, dan biaya murah.
- (2) Penyelenggara dalam melakukan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan Inovasi Pelayanan Publik.
- (3) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi inovasi terhadap Standar Pelayanan dan/atau Maklumat Pelayanan sesuai dengan karakteristiknya.
- (4) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi kriteria paling sedikit terdiri atas:
 - a. memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari Inovasi Pelayanan Publik yang telah ada untuk penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan di bidang kelautan dan perikanan;
 - c. bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik di bidang kelautan dan perikanan;
 - d. dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit sistem lainnya; dan

- e. berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kriteria Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (4) menjadi dasar bagi tim Inovasi Pelayanan Publik untuk melakukan penilaian Inovasi Pelayanan Publik.
- (2) Tim Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

BAB IX

PELAYANAN TERPADU

Pasal 16

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

BAB X
PENGHARGAAN, SANKSI, DAN KOMPENSASI

Pasal 17

- (1) Dalam pelaksanaan Pelayanan Publik, Penyelenggara dan Pelaksana dapat diberikan Penghargaan atau dikenakan sanksi.
- (2) Pemberian Penghargaan atau pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada unsur penilaian yang paling sedikit terdiri atas:
 - a. sikap dan perilaku;
 - b. kedisiplinan;
 - c. profesionalitas;
 - d. kecepatan respon;
 - e. kerja sama;
 - f. tanggung jawab; dan
 - g. integritas.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

- (1) Pimpinan Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), Pasal 4 ayat (5), Pasal 4 ayat (7), Pasal 5 ayat (1), Pasal 6 ayat (1), Pasal 7 ayat (1), Pasal 8 ayat (1), Pasal 10 ayat (1), Pasal 10 ayat (2), Pasal 11 ayat (1), Pasal 12 ayat (1), Pasal 12 ayat (6), dan/atau Pasal 14 ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak memenuhi unsur penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) dikenakan sanksi oleh pimpinan Penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

- (1) Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan apabila Penyelenggara tidak dapat memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan.
- (2) Mekanisme pemberian dan bentuk Kompensasi kepada pengguna layanan dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara.

BAB XI

PENILAIAN KINERJA

Pasal 20

- (1) Penyelenggara harus melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII

PEMBINAAN, PENGAWASAN, MONITORING, DAN
EVALUASI

Pasal 21

- (1) Dalam rangka efektifitas pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik, dilakukan pembinaan dan pengawasan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara dengan dibantu oleh kelompok kerja reformasi birokrasi program peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara dan inspektorat jenderal Kementerian.
- (4) Selain dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara dan inspektorat jenderal Kementerian sebagaimana

dimaksud pada ayat (3) pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:

- a. Masyarakat;
 - b. Ombudsman; dan
 - c. Dewan Perwakilan Rakyat,
- sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

- (1) Pimpinan Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) melaporkan hasil pembinaan kepada Menteri.
- (2) Pimpinan Penyelenggara dan inspektorat jenderal Kementerian sesuai kewenangannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (3) melaporkan hasil pengawasan kepada Menteri.

Pasal 23

- (1) Berdasarkan hasil pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, Menteri melakukan monitoring dan evaluasi.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan bagi Menteri dalam pengambilan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1137), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan

Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 599), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 25

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 5 Mei 2021

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SAKTI WAHYU TRENGGONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 Mei 2021

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA