



# 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