



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.