



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1137, 2014

PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 32/PERMEN-KP/2014
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa bagi penyedia pelayanan publik;
- b. untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, diperlukan pengaturan unit kerja pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 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. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4739), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5490);
 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 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 24);
 6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi, Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor Nomor 14 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 25);
 7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84/P Tahun 2009 sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 54/P Tahun 2014;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat;

9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.15/MEN/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor. PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Perundang-undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan (Berita Negara Tahun 2013 Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN TENTANG PELAYANAN PUBLIK 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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, adalah Kementerian Kelautan dan Perikanan.
4. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain

5. Organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, adalah satuan kerja pada unit kerja eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang secara langsung melaksanakan kegiatan pelayanan publik
6. Pelaksana pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
7. Atasan organisasi penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian.
8. 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.
9. 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.
10. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. 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 ataupun elektronik.
12. Kementerian adalah Kementerian yang menyelenggarakan urusan bidang Kelautan dan Perikanan.
13. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan bidang Kelautan dan Perikanan
14. Pimpinan unit kerja eselon I adalah Sekretaris Jenderal, Direktur Jenderal, Inspektur Jenderal, dan Kepala Badan di lingkungan Kementerian.

Bagian Kedua

Maksud, Tujuan, dan Ruang Lingkup

Pasal 2

Peraturan Menteri ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara penerima layanan dan Penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Menteri ini adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan Kementerian; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik di lingkungan Kementerian.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. Jenis dan Nama Pelayanan Publik;
- b. Kelembagaan Pelayanan Publik;
- c. Standar dan Maklumat Pelayanan;
- d. Pengelolaan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat;
- e. Evaluasi dan Penilaian Kinerja;
- f. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan;
- g. Pelaporan.

BAB II

JENIS DAN NAMA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Jenis pelayanan publik di lingkungan Kementerian terdiri atas:

- a. Pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;