



MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA

**SALINAN**

PERATURAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 12 TAHUN 2021  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik di Kementerian Ketenagakerjaan sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
- b. bahwa Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 30 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kementerian Ketenagakerjaan dan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan sudah tidak sesuai dengan kebutuhan perkembangan pelayanan publik, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan;

- 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

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.

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. Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat PTSA adalah pelayanan yang diselenggarakan bersama dalam satu tempat di Kementerian dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan bidang ketenagakerjaan.
6. 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.
7. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
8. 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.
9. Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen

yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
12. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan.

#### Pasal 2

Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Penyelenggara dan Pelaksana di Kementerian yang dilaksanakan 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; dan
- c. meningkatkan kinerja Pelaksana di Kementerian.

#### Pasal 4

Pelayanan Publik dilaksanakan dengan menerapkan prinsip:

- a. sederhana, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas, 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; dan
- 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.

### BAB II

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Jenis Pelayanan Publik

#### Pasal 6

Jenis Pelayanan Publik di Kementerian meliputi bidang:

- a. pelatihan vokasi dan produktivitas;

- b. penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;
- c. hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja;
- d. pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja;
- e. perencanaan dan pengembangan ketenagakerjaan;
- f. pengawasan internal; dan
- g. kesekretariatan.

Bagian Kedua  
Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian yaitu 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 di Kementerian yakni Sekretaris Jenderal atau pejabat yang ditunjuk pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan 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 Ketiga  
Satuan Kerja Penyelenggara

Pasal 9

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

Pasal 10

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), 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 serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) 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.
- (4) 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 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:
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan; dan
  - 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, risiko, dan keraguan;
- g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; 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 wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada Masyarakat, melalui berbagai media yang mudah di akses oleh Masyarakat.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan wajib diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan Masyarakat.

#### Pasal 15

- (1) Rancangan Standar Pelayanan 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.
- (4) Berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditandatangani oleh Penyelenggara, Masyarakat, dan Pihak Terkait.

#### Pasal 16

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas 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 Pelayanan.

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.

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan memuat:
  - 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; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi jika 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 Kelima  
Sistem Informasi

Pasal 20

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu dibangun Sistem Informasi kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik elektronik atau nonelektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Bagian Keenam  
Pelayanan Khusus

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada penyandang disabilitas, 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 Ketujuh  
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 ketentuan 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:
  - a. kondisi ekonomi sosial dan daya beli Masyarakat;
  - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa; dan
  - 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 peraturan 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 sebagaimana dimaksud pada ayat pelayanan (1) belum mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

Bagian Kedelapan

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.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) 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.
- (4) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

- (5) Perbaiki sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (6) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kesembilan  
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 mampu memberikan putusan yang cepat;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan 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 Kesepuluh  
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 Kesebelas  
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.

BAB III  
PELAYANAN TERPADU SATU ATAP

Bagian Kesatu  
Layanan PTSA

Pasal 28

Layanan PTSA meliputi bidang:

- a. pelatihan vokasi dan produktivitas;
- b. penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;
- c. hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja;
- d. pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja;
- e. perencanaan dan pengembangan ketenagakerjaan;
- f. pengawasan internal; dan
- g. kesekretariatan.

Pasal 29

Layanan bidang pelatihan vokasi dan produktivitas meliputi:

- a. pemberian informasi bidang pelatihan vokasi dan produktivitas;
- b. pemberian informasi perizinan berusaha bidang pelatihan vokasi dan produktivitas;
- c. pemberian informasi dan layanan penyelenggaraan pemagangan luar negeri;
- d. pemberian rekomendasi bagi instruktur asing yang mengajar di lembaga pelatihan kerja swasta atau balai latihan kerja luar negeri;
- e. pengaduan terkait pelatihan vokasi dan produktivitas; dan
- f. layanan lainnya di bidang pelatihan vokasi dan produktivitas.

Pasal 30

Layanan bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja meliputi:

- a. pemberian informasi penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;
- b. pemberian informasi dan layanan perizinan berusaha bidang penempatan tenaga kerja dalam negeri;
- c. pemberian informasi dan layanan perizinan berusaha bidang penempatan tenaga kerja luar negeri;
- d. pemberian informasi dan layanan pengesahan rencana penggunaan tenaga kerja asing;
- e. pengaduan terkait penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja; dan
- f. layanan lainnya di bidang penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja.

#### Pasal 31

Layanan bidang hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja meliputi:

- a. pemberian informasi bidang hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja;
- b. pemberian informasi perizinan berusaha bidang hubungan industrial;
- c. pengesahan peraturan perusahaan;
- d. pendaftaran perjanjian kerja bersama;
- e. pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu dan perjanjian kerja waktu tidak tertentu;
- f. konsultasi hubungan industrial;
- g. pengaduan terkait hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja; dan
- h. layanan lainnya di bidang hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja.

#### Pasal 32

Layanan bidang pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja meliputi:

- a. pemberian informasi bidang pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja;
- b. pemberian informasi perizinan berusaha di bidang keselamatan dan kesehatan kerja;

- c. pemberian konsultasi dan layanan pengaduan Masyarakat terkait pelaksanaan norma ketenagakerjaan;
- d. pengaduan terkait pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja; dan
- e. layanan lainnya di bidang pengawasan ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja.

#### Pasal 33

Layanan bidang perencanaan dan pengembangan ketenagakerjaan berupa layanan data dan informasi ketenagakerjaan, serta layanan lainnya di bidang perencanaan dan pengembangan ketenagakerjaan.

#### Pasal 34

Layanan bidang pengawasan internal meliputi:

- a. pengaduan terhadap indikasi tindak pidana korupsi;
- b. pengaduan terhadap penyalahgunaan wewenang;
- c. pengaduan terhadap pelanggaran kode etik;
- d. pengaduan terhadap pungutan liar;
- e. pengaduan terhadap ujaran kebencian di Kementerian; dan
- f. layanan lainnya di bidang pengawasan internal.

#### Pasal 35

Layanan bidang kesekretariatan meliputi:

- a. konsultasi hukum bidang ketenagakerjaan;
- b. layanan informasi publik bidang ketenagakerjaan;
- c. penerimaan dan pelayanan informasi unjuk rasa; dan
- d. layanan lainnya di bidang kesekretariatan.

#### Pasal 36

- (1) Penyelenggaraan Layanan PTSA dilakukan secara manual dan/atau *online*.
- (2) Layanan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara tatap muka/langsung.

- (3) Layanan PTSA secara *online* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara *online* melalui sistem informasi ketenagakerjaan.
- (4) Layanan PTSA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh tim Pelaksana yang ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal.

## Bagian Kedua

### Tempat dan Jadwal Operasional

#### Pasal 37

- (1) PTSA diselenggarakan di Lantai 1 Gedung B Kementerian, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kaveling 51 Jakarta Selatan.
- (2) Jadwal operasional PTSA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan jam dan hari kerja di Kementerian.

## Bagian Ketiga

### Fasilitas PTSA

#### Pasal 38

Fasilitas PTSA, paling sedikit terdiri atas:

- a. kantor pelayanan;
- b. kantor pemrosesan; dan
- c. sarana pendukung.

#### Pasal 39

- (1) Kantor layanan berfungsi sebagai tempat layanan penerimaan dan penyerahan dokumen, informasi, pengaduan, dan konsultasi.
- (2) Kantor pemrosesan berfungsi sebagai tempat layanan rapat dan pemrosesan.
- (3) Sarana pendukung, meliputi:
  - a. seragam petugas operasional;
  - b. formulir;
  - c. telepon dan mesin *faksimili*;

- d. perangkat komputer, printer, dan *scanner*;
- e. mesin antrian;
- f. alat pengukur kepuasan layanan;
- g. kontak pengaduan;
- h. mesin fotokopi;
- i. kamera pengawas;
- j. jaringan internet;
- k. laman dan *email*;
- l. layanan penyediaan daya listrik;
- m. kotak pertolongan pertama pada kecelakaan;
- n. alat pemadam kebakaran ringan;
- o. pendingin ruangan;
- p. televisi;
- q. brosur;
- r. *banner*;
- s. petunjuk arah lokasi; dan/atau
- t. akses penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Bagian Keempat  
Manajemen Pelayanan PTSA

Pasal 40

- (1) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, PTSA menerapkan manajemen pelayanan PTSA.
- (2) Manajemen pelayanan PTSA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelaksanaan layanan PTSA;
  - b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi; dan
  - d. pengawasan pelaksanaan layanan.

Pasal 41

Pelaksanaan layanan PTSA pada setiap jenis layanan dilaksanakan sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur Satuan Kerja Penyelenggara.

Pasal 42

- (1) Pengelolaan pengaduan Masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pengelolaan pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi tahapan:
  - a. menerima pengaduan atas Pelayanan Publik bidang ketenagakerjaan yang diselenggarakan oleh PTSA;
  - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
  - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan terkait dengan layanan yang diberikan;
  - d. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau Pihak Terkait;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
  - f. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.
- (3) Pengelolaan pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pelaksana yang ditugaskan oleh Kepala Biro Hubungan Masyarakat.
- (4) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dilakukan oleh Biro Hubungan Masyarakat dengan berkoordinasi dengan Satuan Kerja Penyelenggara.

Pasal 43

- (1) Pengelolaan informasi dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh Masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyediakan informasi terkait layanan yang diselenggarakan oleh PTSA.

Pasal 44

Pengawasan pelaksanaan layanan PTSA, dilakukan oleh:

- a. atasan Satuan Kerja Penyelenggara; dan
- b. penanggung jawab PTSA.

Bagian Kelima  
Perangkat Organisasi PTSA

Pasal 45

- (1) Perangkat organisasi PTSA paling sedikit terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. penanggung jawab;
  - c. ketua Pelaksana ;
  - d. wakil ketua Pelaksana I;
  - e. wakil ketua Pelaksana II;
  - f. wakil ketua Pelaksana III; dan
  - g. pelaksana layanan.
- (2) Perangkat organisasi PTSA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

BAB IV

PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 46

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara.
- (2) Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara manual dan/atau *online*.
- (3) Layanan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diselenggarakan di Lantai 1 Gedung B Kementerian, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kaveling 51 Jakarta Selatan.
- (4) Layanan Pengaduan secara *online* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui sistem informasi ketenagakerjaan yang terintegrasi dengan aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat.



- (5) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (6) 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.
- (7) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (8) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada atasan Satuan Kerja Penyelenggara.

#### Pasal 47

- (1) Pengaduan 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 materil atau immateril 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 48

- (1) Pengaduan dapat disertai dengan 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 49

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 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.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lama 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 50

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

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

#### Pasal 51

- (1) Penyelenggara wajib 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 52

- (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 53

- (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 54

- (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 55

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lama 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 diadakan.

### BAB V

#### HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

##### Bagian Kesatu

##### Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

#### Pasal 56

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 57

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 memahami 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;
- 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;
- m. melakukan survei kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan; dan

- n. mengembangkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 58

Pelaksana wajib:

- 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 peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban jika mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 59

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. menambah 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 60

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 61

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 62

- (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 penanggung jawab Penyelenggara.
- (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 63

- (1) Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sebagai Pelaksana pengawasan internal secara berjenjang wajib mengadakan pembinaan dan pengawasan secara berkala terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian.
- (2) Hasil pembinaan dan pengawasan oleh Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Menteri selaku pimpinan tertinggi dan penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Sekretaris Jenderal.
- (3) 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.
- (4) Hasil pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Menteri dengan tembusan kepada penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Bagian Kedua

#### Monitoring dan Evaluasi

### Pasal 64

- (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 penanggung jawab Penyelenggara.
- (3) Kegiatan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara rutin dan berkelanjutan yang hasilnya dilaporkan secara berkala kepada Menteri.

- (4) 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 yang tidak menerapkan Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
  - c. pertimbangan dalam pengembangan kapasitas yang difasilitasi oleh penanggung jawab Penyelenggara melalui kegiatan peningkatan kemampuan sistem, kelembagaan, dan personil.
- (5) Penerapan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b, dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VII

### PENUTUP

#### Pasal 65

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 30 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1514); dan
- b. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1828),  
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 66

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 14 Juli 2021

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IDA FAUZIYAH

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Juli 2021

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

ttd.

BENNY RIYANTO

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2021 NOMOR 814

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA  
KEPALA BIRO HUKUM,



RENI MURSIDAYANTI

NIP 19720603 199903 2 001