



**SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR**

- Yth. 1. Para Deputi;  
2. Para Staf Ahli;  
3. Inspektur;  
4. Para Kepala Biro;  
5. Para Sekretaris Deputi; dan  
6. Para Asisten Deputi.

**SURAT EDARAN  
NOMOR 18 TAHUN 2020  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DAN PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* BAGI PETUGAS  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG KEMARITIMAN  
DAN INVESTASI**

**A. UMUM**

Bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib memiliki Standar Pelayanan Publik, maka perlu menerapkan standar pelayanan publik yang terpadu sebagai tolak ukur pemberian pelayanan yang prima pada Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi.

**B. MAKSUD DAN TUJUAN**

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai panduan bagi pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
2. Surat Edaran ini bertujuan untuk:
  - a. memastikan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel;
  - b. meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja petugas penyelenggara pelayanan publik;
  - c. menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan publik;
  - d. menjamin keadilan dan kepuasan penerima layanan publik.

### **C. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Surat Edaran ini adalah komponen serta *reward* dan *punishment* pelayanan publik yang ditujukan kepada seluruh unit penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi.

### **D. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);
3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2019 tentang Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 265);
5. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman Nomor 2 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 212).

### **E. ISI EDARAN**

Seluruh pimpinan penyelenggara pelayanan publik agar melakukan pembinaan kepada seluruh pegawai di lingkungan masing-masing untuk lebih meningkatkan pemahaman mengenai *product knowledge*, target kinerja, ekspektasi para pengguna layanan, serta melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala atas pelayanan yang telah diberikan untuk mendapatkan *feedback* dari pengguna layanan.

1. Komponen yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. standar pelayanan terdiri dari: (a) persyaratan, (b) sistem, mekanisme, dan prosedur, (c) produk pelayanan, (d) jangka waktu penyelesaian, dan (e) biaya/tarif;
  - b. ketersediaan Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban yang terdapat dalam standar pelayanan;

- c. ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau non-elektronik (*booklet*, pamflet, *website*, monitor, televisi, dll);
  - d. ketersediaan sarana dan prasarana, fasilitas seperti papan nama kantor, ruang tunggu, toilet untuk pengguna layanan dan loket/meja pelayanan;
  - e. ketersediaan pelayanan dan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (antara lain: ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain);
  - f. ketersediaan pengelolaan dan sarana prasarana pengaduan, seperti sarana pengaduan berupa telp/fax/pesan elektronik, dan lain-lain;
  - g. ketersediaan metode dan sarana evaluasi guna mengukur kepuasan pengguna layanan;
  - h. ketersediaan motto dan janji pelayanan serta ketersediaan visi dan misi pelayanan; dan
  - i. penggunaan identitas/tanda pengenal oleh petugas penyelenggara pelayanan publik.
2. Pemberian *reward* dan *punishment* diberikan untuk meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja petugas penyelenggara pelayanan publik serta menjamin terpenuhinya hak bagi penerima layanan publik di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi. Dalam pemberian *reward* dan *punishment* diberlakukan ketentuan sebagai berikut:
- a. pemberian *reward* dan *punishment* kepada pemberi layanan dapat diberikan setelah, atau pada saat pemberian layanan;
  - b. pemberian *reward* dan *punishment* dapat diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) yang melakukan kegiatan pemberian layanan;
  - c. pemberian *reward* dan *punishment* dapat diberikan untuk perseorangan atau kelompok;
  - d. pemberian *reward* berupa training disesuaikan dengan kemampuan satuan kerja;
  - e. pemberian *reward* dan *punishment* diberikan setiap tahun pada akhir tahun anggaran;
  - f. penilaian dilakukan oleh pimpinan unit kerja terhadap pelaksanaan pengelolaan pelayanan sesuai SOP yang ada di bawah unit kerja masing-masing;

- g. penilaian layanan terhadap unit kerja dilakukan oleh Biro Komunikasi Sekretariat Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi;
  - h. pemberian *reward* karena inovasi harus dibuktikan dengan:
    - 1) adanya aplikasi inovatif yang memudahkan masyarakat mengakses layanan dan fasilitas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi;
    - 2) dapat digunakan oleh masyarakat secara luas;
    - 3) penggunaan inovasi layanan publik yang gratis untuk masyarakat.
3. Sebagai suatu bentuk penggantian atas tidak terpenuhinya standar pelayanan publik kepada penerima layanan publik, maka diberikan suatu kompensasi. Pemberian kompensasi diberikan dalam kondisi sebagai berikut:
- a. penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai standar, maka kompensasi berupa penggantian produk/jasa layanan sesuai standar tanpa biaya atau potongan harga;
  - b. penerima layanan bersedia mengisi kuesioner SKM, maka kompensasi berupa cinderamata/souvenir.

#### **F. PENUTUP**

Agar para pimpinan pada masing-masing unit kerja mensosialisasikan, melaksanakan, dan mengawasi pelaksanaan Surat Edaran ini.

Demikian Surat Edaran ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Juli 2020

SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR,



AGUNG KUSWANDONO

Tembusan:

Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi