



MENTERI PERINDUSTRIAN  
REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN MENTERI PERINDUSTRIAN  
NOMOR 55 TAHUN 2011  
TENTANG  
UNIT PELAYANAN PUBLIK  
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**

PUSAT KOMUNIKASI PUBLIK  
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN  
2011



**MENTERI PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN  
MENTERI PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR: 55/M-IND/PER/6/2011**

**TENTANG**

**UNIT PELAYANAN PUBLIK  
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perindustrian perlu dibentuk unit penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dikeluarkan Peraturan Menteri Perindustrian;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

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 Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II Periode Tahun 2009-2014;
7. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perindustrian;
8. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

## MEMUTUSKAN:

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERINDUSTRIAN TENTANG UNIT PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN.**

### Pasal 1

- (1) Pelayanan Publik merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perindustrian yang proses pengelolaannya dilakukan dan dilayani dalam satu tempat.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat Unit P2.
- (3) Unit P2 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan unit kerja non struktural.

### Pasal 2

Unit P2 bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi, dan pelaksanaan pelayanan publik yang berada pada ruang lingkungannya.

### Pasal 3

- (1) Unit P2 terdiri atas:
  - a. Unit P2 Pusat; dan
  - b. Unit P2 Daerah.
- (2) Unit P2 Pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a berkedudukan di Gedung Kementerian Perindustrian, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav.52-53, Jakarta Selatan.
- (3) Unit P2 Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berkedudukan di tiap-tiap Unit Pelaksana Teknis dan Unit Pendidikan di lingkungan Kementerian Perindustrian.

### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup jenis layanan publik pada:
  - a. Unit P2 Pusat terdiri atas pemberian informasi, konsultasi, dan pelaksanaan pelayanan publik yang berada pada Direktorat Jenderal Industri Agro, Direktorat Jenderal Basis Industri Manufaktur, Direktorat Jenderal Industri Unggulan Basis Teknologi Tinggi, Direktorat Jenderal Industri Kecil dan Menengah, Direktorat Jenderal Pengembangan Perwilayahan Industri dan LS Pro Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri; dan

- b. Unit P2 Daerah disesuaikan dengan kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing Unit Pelaksana Teknis dan Unit Pendidikan di lingkungan Kementerian Perindustrian.
- (2) Rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 34/M-IND/PER/3/2010 dan/atau perubahannya.

#### **Pasal 5**

- (1) Susunan organisasi Unit P2 Pusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a terdiri atas:
- a. Kepala;
  - b. Sekretariat; dan
  - c. Sub Unit Layanan.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:
- a. Sekretaris;
  - b. Staf Bidang Sarana dan Prasarana; dan
  - c. Petugas Front Office/Customer Service.
- (3) Sub Unit Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas:
- a. Sub Unit Layanan Industri Agro;
  - b. Sub Unit Layanan Basis Industri Manufaktur;
  - c. Sub Unit Layanan Industri Unggulan Basis Teknologi Tinggi;
  - d. Sub Unit Layanan Industri Kecil dan Menengah;
  - e. Sub Unit Layanan Pengembangan Perwilayahan Industri; dan
  - f. Sub Unit Layanan LS Pro Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri.
- (4) Bagan organisasi Unit P2 Pusat sebagaimana terlampir dalam Lampiran Peraturan Menteri ini.

#### **Pasal 6**

Kepala Unit P2 Pusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a mempunyai tugas:

- a. memimpin, mengawasi, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Unit P2 Pusat;
- b. menyusun dan menetapkan standar pelayanan; dan
- c. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Sekretaris Jenderal secara periodik setiap 1 bulan dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

#### **Pasal 7**

- (1) Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a

mempunyai tugas:

- a. memfasilitasi pelaksanaan tugas Unit P2 Pusat;
  - b. mengadministrasikan, dan menata dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Unit P2 Pusat;
  - c. membuat laporan secara periodik atas pelaksanaan tugas Unit P2 Pusat; dan
  - d. mengkoordinasikan Petugas Front Office/Customer Service.
- (2) Staf Bidang Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b mempunyai tugas:
- a. menyiapkan fasilitas kebutuhan operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait dengan tugas Unit P2 Pusat;
  - b. melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dalam rangka memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik; dan
  - c. mengolah, menyimpan, dan menyiapkan data terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Petugas Front Office/Customer Service sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c mempunyai tugas:
- a. menerima dan mencatat permohonan layanan publik;
  - b. memilah dan menginventarisir permohonan layanan publik;
  - c. memfasilitasi permohonan informasi dan konsultasi layanan publik;
  - d. menyampaikan berkas permohonan layanan publik kepada Sub Unit Layanan yang terkait; dan
  - e. menyampaikan produk layanan publik kepada pemohon.

#### **Pasal 8**

Petugas pada Sub Unit Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) mempunyai tugas:

- a. memberikan informasi dan konsultasi layanan publik; dan
  - b. menindaklanjuti permohonan layanan publik sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku;
- sesuai dengan bidang layanannya masing-masing.

#### **Pasal 9**

- (1) Susunan organisasi Unit P2 Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b terdiri atas:
- a. Kepala; dan
  - b. Sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:

- a. Sekretaris;
- b. Staf Bidang Sarana dan Prasarana; dan
- c. Petugas Front Office/Customer Service.

#### **Pasal 10**

Kepala Unit P2 Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a mempunyai tugas:

- a. memimpin, mengawasi, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Unit P2 Daerah;
- b. menyusun dan menetapkan standar pelayanan; dan
- c. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Pimpinan Unit Pelaksana Teknis atau Unit Pendidikan yang bersangkutan secara periodik setiap 1 bulan dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

#### **Pasal 11**

(1) Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a mempunyai tugas:

- a. memfasilitasi pelaksanaan tugas Unit P2 Daerah;
- b. mengadministrasikan dan menata dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Unit P2 Daerah;
- c. membuat laporan secara periodik atas pelaksanaan tugas Unit P2 Daerah; dan
- d. mengkoordinasikan Petugas Front Office/Customer Service.

(2) Staf Bidang Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b mempunyai tugas:

- a. menyiapkan fasilitas kebutuhan operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait dengan tugas Unit P2 Daerah;
- b. melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi dalam rangka memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik; dan
- c. mengolah, menyimpan, dan menyiapkan data terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

(3) Petugas Front Office/Customer Service sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf c mempunyai tugas:

- a. menerima dan mencatat permohonan layanan publik;
- b. memilah dan menginventarisir permohonan layanan publik;
- c. memfasilitasi permohonan informasi dan konsultasi layanan publik;
- d. menyampaikan berkas permohonan layanan publik kepada petugas teknis terkait; dan

- e. menyampaikan produk layanan publik kepada pemohon.

#### **Pasal 12**

- (1) Kepala, Sekretaris, Staf Bidang Sarana dan Prasarana, Petugas Front Office/Customer Service dan Petugas pada Sub Unit Layanan pada Unit P2 Pusat ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal atas nama Menteri Perindustrian.
- (2) Penetapan Petugas pada Sub Unit Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan masukan dari pimpinan satuan kerja terkait.

#### **Pasal 13**

Kepala, Sekretaris, Staf Bidang Sarana dan Prasarana, serta Petugas Front Office/Customer Service pada Unit P2 Daerah ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pelaksana Teknis atau Unit Pendidikan yang bersangkutan.

#### **Pasal 14**

Setiap Unit P2 wajib memiliki standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk layanan;
- g. sarana dan prasarana yang terdiri atas:
  - 1. ruang layanan yang representatif dilengkapi dengan ruang tunggu;
  - 2. kotak saran dan pengaduan;
  - 3. hotline/call center;
  - 4. buku/flyer/banner/papan pengumuman informasi mengenai syarat dan ketentuan layanan; dan
  - 5. poster, slogan, atau banner anti korupsi/gratifikasi.
- h. sumber daya manusia yang terdiri atas:
  - 1. Petugas Front Office/Customer Service yang kompeten; dan
  - 2. Petugas teknis yang profesional.
- i. sistem informasi layanan dan progress layanan secara online melalui internet dan pesan singkat (SMS); dan
- j. evaluasi kinerja melalui survey kepuasan masyarakat pengguna layanan publik secara periodik sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

**Pasal 15**

- (1) Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tugas Unit P2 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dilaksanakan oleh Sekretaris Jenderal berkoordinasi dengan Inspektur Jenderal.
- (2) Dalam melaksanakan pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat melibatkan pimpinan unit kerja di lingkungan Kementerian Perindustrian.

**Pasal 16**

- (1) Standar prosedur operasional layanan publik yang telah ditetapkan oleh Pimpinan Unit Kerja Eselon I dan Pimpinan Unit Pelaksana Teknis atau Unit Pendidikan wajib disesuaikan dengan Peraturan Menteri ini paling lambat 3 (tiga) bulan sejak Peraturan Menteri ini ditetapkan.
- (2) Standar prosedur operasional yang telah disesuaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk yang terkait dengan:
  - a. Unit P2 Pusat ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal; dan
  - b. Unit P2 Daerah ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pelaksana Teknis atau Unit Pendidikan yang bersangkutan.

**Pasal 17**

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perindustrian ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal.

**Pasal 18**

Segala biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan Peraturan Menteri ini dibebankan pada anggaran belanja Kementerian Perindustrian.

**Pasal 19**

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Jakarta  
Pada tanggal : 10 Juni 2011

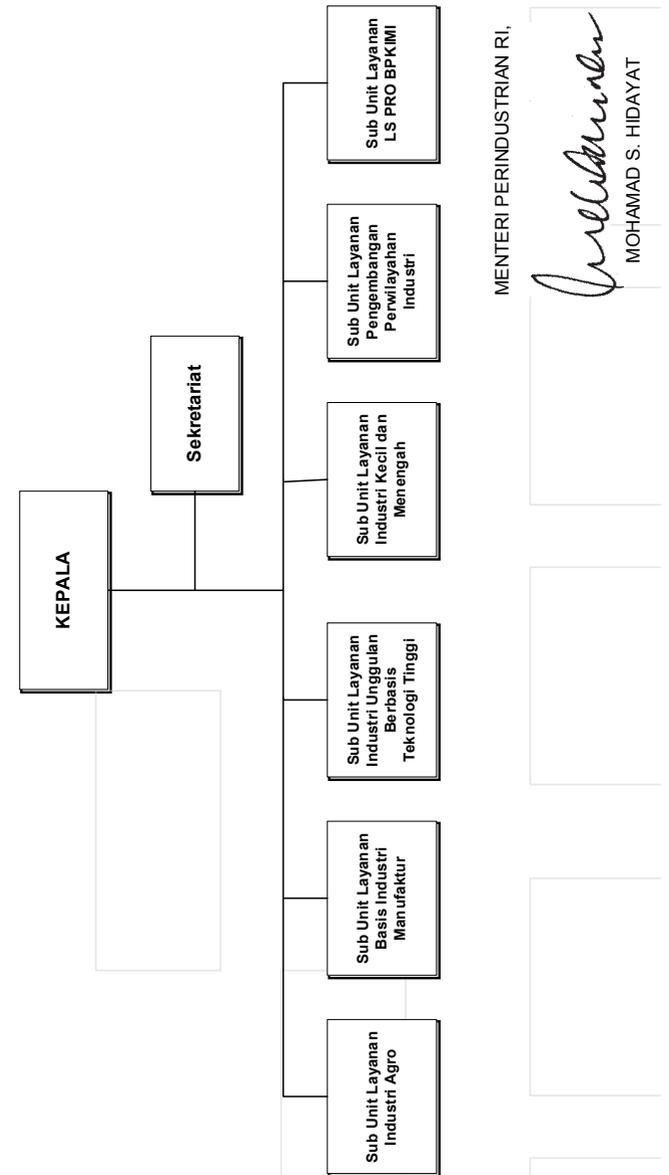
**MENTERI PERINDUSTRIAN RI,**

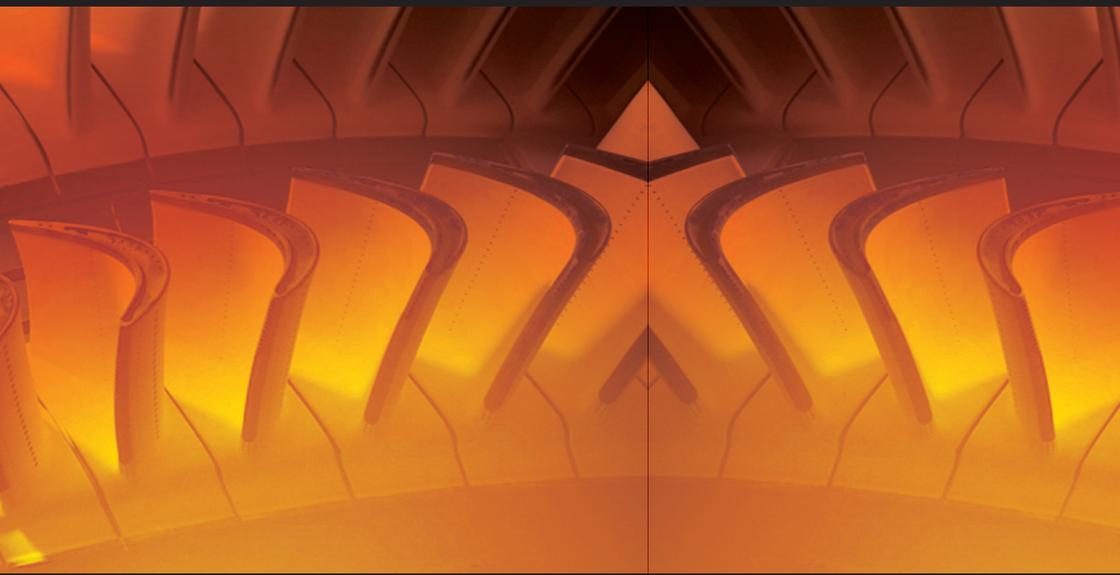


**MOHAMAD S. HIDAYAT**

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERINDUSTRIAN RI  
NOMOR : 55/M-IND/PER/6/2011  
TANGGAL : 10 Juni 2011

BAGAN ORGANISASI UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSAT





**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**

Jalan Gatot Subroto Kav.52-53  
Jakarta 12950

**T** : (021) 5255609

**F** : (021) 5255609

**E** : [puskom@kemenperin.go.id](mailto:puskom@kemenperin.go.id)

**W** : [www.kemenperin.go.id](http://www.kemenperin.go.id)