

{UPP} Sekretariat Kementerian Koordinator

Gedung BPPT 1, Jl. M.H. Thamrin No.8, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340 10340 (021) 3102955

maritim.go.id



Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik

Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Indonesia / Sekretariat Kementerian Koordinator / {UPP} Sekretariat

No. SK : Keputusan Menteri Koordinator Nomor 045 Tahun 2021

Persyaratan

1. a) Masyarakat/instansi menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik melalui: - Aplikasi LAPOR : www.lapor.go.id; atau - Aplikasi PESAN: www.maritim.go.id/kontak; atau - Email HUMAS: humas@maritim.go.id; atau - datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu;
2. b) Surat pengaduan sekurang-kurangnya berisi: - penjelasan detail terkait pengaduan pelayanan publik (selain penyelesaian isu di bidang kemaritiman dan investasi); - bukti dukung pengaduan; - identitas pemohon; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi.
3. c) Pelayanan publik yang diadakan masih dalam ranah kewenangan Kemenko Marves.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

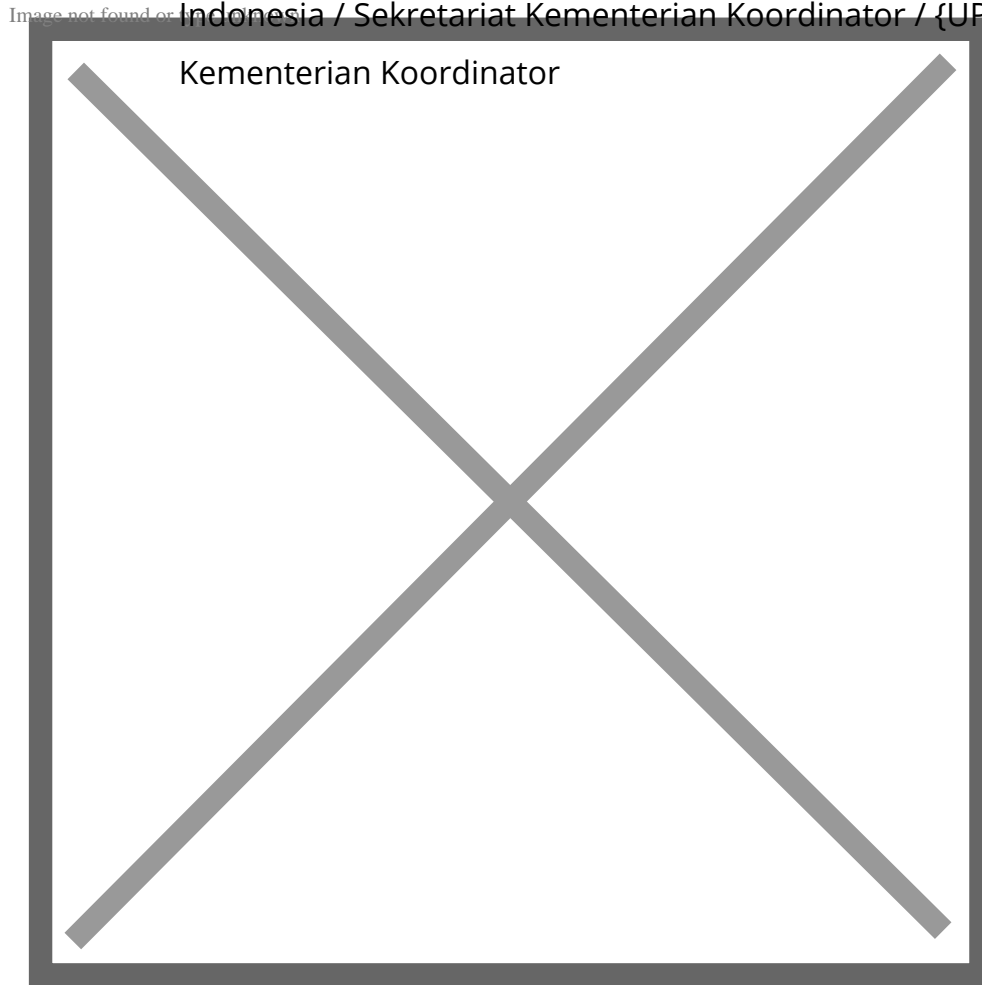
{UPP} Sekretariat Kementerian Koordinator

Gedung BPPT 1, Jl. M.H. Thamrin No.8, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340 10340 (021) 3102955



maritim.go.id

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia / Sekretariat Kementerian Koordinator / {UPP} Sekretariat



1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi LAPOR, aplikasi PESAN, email HUMAS, atau datang langsung di kantor Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi.
2. Pejabat/pegawai yang menangani pengaduan pelayanan publik meneruskan pengaduan kepada Pimpinan unit kerja yang bersangkutan.
3. Pimpinan unit kerja memberikan jawaban/solusi atas pengaduan pelayanan publik kepada pejabat/pegawai yang menangani pengaduan pelayanan publik.
4. Pejabat/pegawai yang menangani pengaduan pelayanan publik meneruskan jawaban/solusi kepada pengguna layanan.

Waktu Penyelesaian

{UPP} Sekretariat Kementerian Koordinator

Gedung BPPT 1, Jl. M.H. Thamrin No.8, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340 10340 (021) 3102955

maritim.go.id



Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia / Sekretariat Kementerian Koordinator / {UPP} Sekretariat

2 Hari kerja

Kementerian Koordinator

1. Permohonan melalui elektronik/Email: pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait pengaduan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kemenko Marves.

2. Datang langsung: pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait pengaduan maksimal 2 (dua) jam sejak pengaduan disampaikan.

3. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Senin – Kamis:

- Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB

- Istirahat : 12:00 – 13:00 WIB

b. Jumat:

- Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB

- Istirahat : 11:30 – 13:00 WIB

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan laporan/pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik (selain asistensi penyelesaian isu di bidang kemaritiman dan investasi).

Pengaduan Layanan

{UPP} Sekretariat Kementerian Koordinator

Gedung BPPT 1, Jl. M.H. Thamrin No.8, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340 10340 (021) 3102955



maritim.go.id

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik

Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:
Indonesia / Sekretariat Kementerian Koordinator / {UPP} Sekretariat
Kementerian Koordinator

- a) Aplikasi PPID: <https://e-ppid.maritim.go.id>;
- b) Aplikasi PESAN: www.maritim.go.id/kontak; atau
- c) Email PPID: ppid@maritim.go.id; atau
- d) Aplikasi LAPOR: www.lapor.go.id.