

## Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat

Jl. Medan Merdeka Barat Nomor 15 10110

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak /  
Sekretariat Kementerian / Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat



# Pengaduan Pelayanan Publik

No. SK :

## Persyaratan

1. Nama
2. Domisili
3. Nomor HP
4. Email
5. Pengaduan yang diajukan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menyampaikan pengaduan melalui datang langsung, email atau kanal SP4N-LAPOR!
2. Admin instansi melakukan verifikasi dan disposisi aduan selama maksimal 3 (tiga) hari kerja
3. Unit kerja melalui admin penghubung melakukan analisis
4. Pemohon menerima tindak lanjut pengaduan dalam waktu: 5 hari kerja untuk aspirasi dan permohonan dan permohonan informasi; 14 hari kerja untuk pengaduan tidak berkadar pengawasan; 60 hari kerja untuk pengaduan berkadar pengawasan

## Waktu Penyelesaian

8 Hari kerja

8 hari kerja: Aspirasi dan Permohonan Informasi

17 hari kerja: Pengaduan tidak berkadar pengawasan

63 hari kerja: Pengaduan berkadar pengawasan

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan



## Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat

Jl. Medan Merdeka Barat Nomor 15 10110

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak /  
Sekretariat Kementerian / Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat

1. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di penyelenggara pelayanan publik

### Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat ditujukan kepada :

- Sekretaris Kementerian
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- Jl. Medan Merdeka Barat Nomor 15

2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :

- Telepon : 021-3806563 atau
- Facsimile : 021-3842638
- E-mail : [pengaduan@kemenpppa.go.id](mailto:pengaduan@kemenpppa.go.id)
- Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! :
  - Website : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  - SMS melalui nomor 1708;
  - Twitter : @lapor1708; dan
  - Aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!