

# 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



## Konsultasi

No. SK :

### Persyaratan

1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis
2. Surat Permohonan tertulis ditujukan kepada Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
3. Surat Permohonan disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan konsultasi.
4. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan konsultasi telah diterima; c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/ pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring; d. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui e-mail maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan contact person petugas yang akan melayani
2. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kemen PPPA dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada Petugas Front Office di Lobi Kemen PPPA; b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pimpinan unit terkait petugas/ pegawai yang memberikan pelayanan; c. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi yang diteruskan oleh petugas Front Office dari unit kerja; d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas Front Office ke Holding Room/ Ruang Tunggu Kemen PPPA untuk ditemukan dengan Petugas yang memberikan layanan konsultasi. Setiap konsultasi akan diselenggarakan di Holding Room/ Ruang Tunggu di Kemen PPPA dengan menerapkan protocol Kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan physical distancing, pengukuran suhu tubuh dan menggunakan hand sanitizier; dan e. Pengguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/ pegawai yang ditugaskan.



## 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

### Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

Informasi/ surat jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan oleh Kemen PPPA maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh KemenPPPA. Pelaksanaan konsultasi akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat

Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Surat jawaban dan/atau konsultasi yang diminta.

### Pengaduan Layanan



## 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, 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

Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:

- Telepon : 021-3806563 atau
- Faksimile : 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!