

Deputi Bidang Pelayanan Publik

Jl. Jend. Sudirman No.kav. 69, RT.8/RW.2, Senayan, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12190 0217398381

menpan.go.id

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi / Deputi
Bidang Pelayanan Publik

Pengaduan Belayanan Publik

No. SK :

Persyaratan

1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: materi konsultasi /permohonan narasumber secara jelas; waktu kunjungan konsultasi; dan nomor kontak personal yang dapat dihubungi. ditujukan ke alamat: Deputi Bidang Pelayanan Publik (sesuai bidang yang diperlukan) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 – Jakarta Selatan
2. Surat permohonan dapat dikirimkan melalui alamat email Kedeputian Bidang Pelayanan Publik: tu.yanlik@menpan.go.id
3. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian PAN dan RB (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas dilakukan dengan selektif dan menginformasikan kepada Bagian Tata Usaha dengan tetap memperhatikan protokol Kesehatan.
4. Semua tamu yang datang untuk koordinasi dan konsultasi akan diterima di Holding Room/ Aula Kementerian PANRB dengan menerapkan protokol Kesehatan, menggunakan masker, melakukan physical distancing, dilakukan pengukuran suhu tubuh, dan memakai hand sinitizer.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau khusus untuk pengaduan nasional dapat ditujukan langsung kepada Deputi Bidang Pelayanan Publik.
2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan.
3. Apabila mengharuskan tatap muka langsung dan/atau datang langsung ke Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, maka pengguna layanan harus menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan di Biro Hukip/Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk aduan internal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau di Deputi Bidang Pelayanan Publik untuk aduan nasional.

Waktu Penyelesaian

Deputi Bidang Pelayanan Publik

Jl. Jend. Sudirman No.kav. 69, RT.8/RW.2, Senayan, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12190 0217398381

menpan.go.id

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi / Deputi
Bidang Pelayanan Publik

1 Hari kerja

1. Informasi/ jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang Bidang Pelayanan Publik
2. 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. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.

Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kementerian PANRB (Deputi Bidang Pelayanan Publik) Jl. Jenderal Sudirman Kav. 69, Jakarta Selatan. 12190
2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon : 021- 7398381 atau 021-7398382 Fax : 021-5252720 Email : website www.menpan.go.id