

Biro Hukum Persidangan Organisasi dan Komunikasi

JALAN MEDAN MERDEKA BARAT NOMOR 3 10110 021 345 9444

www.kemenkopmk.go.id



Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan
Kebudayaan / Sekretariat Kementerian Koordinator Bidang

Pelayanan Pengaduan Publik

Pembangunan Manusia dan Kebudayaan / Biro Hukum Persidangan

No. SK :

Organisasi dan Komunikasi

Persyaratan

1. Membawa Data Diri Lengkap
2. Penjelasan detail terkait pengaduan pelayanan publik
3. bukti pendukung pengaduan
4. nomor kontak yang dapat dihubungi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan secara tertulis ataupun datang langsung
2. petugas penerima pengaduan meneruskan pengaduan kepada sekretaris kemenko pmk
3. Sekemenko PMK menugaskan pimpinan unit kerja yang bersangkutan untuk menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik
4. pimpinan unit kerja menugaskan pegawai untuk melakukan analisis substansi pengaduan
5. pegawai melakukan analisis substansi pengaduan sesuai kategori pengaduan
6. pengguna layanan menerima konfirmasi penyelesaian penanganan pengaduan

Waktu Penyelesaian

7 Hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Tindak lanjut penanganan pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik

Pengaduan Layanan

Biro Hukum Persidangan Organisasi dan Komunikasi

JALAN MEDAN MERDEKA BARAT NOMOR 3 10110 021 345 9444

www.kemenkopmk.go.id



Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan
Kebudayaan / Sekretariat Kementerian Koordinator Bidang

Pembangunan Manusia dan Kebudayaan / Biro Hukum Persidangan
Organisasi dan Komunikasi

1. Pengaduan tertulis akan mulai ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari sejak surat pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
2. Jangka waktu penanganan pengaduan pada eksternal Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sebagai berikut:
 - a. Pengaduan yang bersifat normatif maksimal ditangani dalam 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
 - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan; dan
 - c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
3. Khusus untuk pengaduan pada internal Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, jangka waktu penanganan pengaduan sebagai berikut:
 - a. Apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung, maka pengaduan akan ditangani maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
 - b. Apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja, maka pengaduan akan ditangani maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.