



## Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Transportasi

Jalan M.H. Thamrin No. 8, Menteng, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia / Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Transportasi

# Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

No. SK : Nomor 145 Tahun 2021

## Persyaratan

1. Masyarakat/instansi menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik melalui: - Aplikasi LAPOR : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id); atau - Aplikasi PESAN: [www.maritim.go.id/kontak](http://www.maritim.go.id/kontak); atau - Email HUMAS: [humas@maritim.go.id](mailto:humas@maritim.go.id); atau - datang langsung di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu
2. 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. Pelayanan publik yang diadakan masih dalam ranah kewenangan Kemenko Marves

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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



## Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Transportasi

Jalan M.H. Thamrin No. 8, Menteng, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia / Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Transportasi

2 Hari kerja

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



## Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Transportasi

Jalan M.H. Thamrin No. 8, Menteng, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10340

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia / Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Transportasi

Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi atas layanan dapat disampaikan melalui:

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