



Deputi Bidang Koordinasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

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 Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

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; atau - Aplikasi PESAN: www.maritim.go.id/kontak; atau - Email HUMAS: 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 Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

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 Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

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 Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

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 Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

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; atau
- c) Email PPID: ppid@maritim.go.id; atau
- d) Aplikasi LAPOR: www.lapor.go.id.