



”

PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan merupakan penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau maladministrasi di lingkungan kementerian

Dasar Hukum: Permen KP No. 56 Tahun 2020

JENIS PENGADUAN

1. Laporan Pengaduan Masyarakat
2. Permohonan Informasi
3. Laporan Aspirasi

ALUR PENGADUAN

- 1 Laporan yang diterima akan diteruskan oleh tim UPP ke SP4N Lapor!
- 2 Pemeriksaan kelengkapan pengaduan hingga lapangan jika diperlukan
- 3 Hasil penelahaan disampaikan kepada Kepala Balai PK Pontianak
- 4 Tindaklanjut penyelesaian atas pengaduan tersebut

UPP? SIAPA?

Admin UPP adalah pegawai di lingkungan satuan kerja KKP yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit kerja

TPP? SIAPA LAGI?

Tim Penanganan Pengaduan, yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan

KANAL PENGADUAN



Tatap Muka di Kantor Balai PK Pontianak
Kotak pengaduan di kantor Balai PK Pontianak



Email: pengaduan@kkp.go.id
Website: lapor.go.id
SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)

“Masyarakat dan pegawai akan diberikan perlindungan berupa terjaganya kerahasiaan identitas, aman, bantuan hukum, jaminan tidak dikucilkan, tidak diterlantarkan, tidak dimutasi, dan perlindungan lainnya sesuai undang-undang”

