

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Aduan Wadul Aladin
-----------------	---	------------------------------

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pengaduan dilakukan dengan text message Whatsapp dilampirkan dengan identitas lengkap pelapor dan kronologi kejadian kirim ke no WhatsApp : 0816-644-000
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengirim pesan aduan 2. Admin Kota Dinkominfo akan menerima pesan 3. Admin Kota Dinkominfo memberikan respon secara otomatis 4. Tim Pengaduan Kota memverifikasi aduan, jika berupa aduan umum, akan dijawab langsung oleh admin. Jika aduan teknis akan diteruskan ke admin OPD 5. Admin OPD menerima aduan. Jika sudah lengkap diteruskan ke Tim OPD, jika belum lengkap akan dikembalikan ke Tim Kota 6. Tim Pengaduan OPD menindaklanjuti aduan. 7. Pelapor menerima tindak lanjut aduan.
3	Jangka Waktu	<p>Setiap Hari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin-Minggu : 08.00 – 21.00 WIB - Durasi penyelesaian : maksimal 14 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Online Via WhatsApp
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Pengaduan Tak Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0285) 421243 ; (0285) 420223 2. Email : diskominfo@gafe.pekalongankota.go.id 3. Website : http://kominfo.pekalongankota.go.id 4. Twitter : @pkl.diskominfo 5. IG : @pkl.diskominfo 6. Pejabat Pengaduan : Ahdy Eko Apriharso, SE No. HP : 0816644000 <p>b. Pengaduan Langsung.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada

		<p>petugas</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Dinas Kominfo 4. Pejabat Kominfo menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Handphone Android 2. Seperangkat Komputer 3. Ruang pelayanan Sekretariat IKP
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D3 atau sederajat 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memiliki pengetahuan tentang Informasi Publik 4. mampu mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan aman 2. Kondisi ruangan nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan setiap satu bulan sekali oleh pimpinan dan laporan aduan masuk dan jawaban diberikan kepada Walikota, Wakil Walikota dan Sekda Pekalongan secara rutin satu bulan sekali.