

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

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>petugas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi</li> <li>3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Dinas Kominfo</li> <li>4. Pejabat Kominfo menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi</li> </ol>  |
| 7  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li> </ol> |
| 8  | Sarana/Prasarana atau Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Handphone Android</li> <li>2. Seperangkat Komputer</li> <li>3. Ruang pelayanan Sekretariat IKP</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D3 atau sederajat</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Informasi Publik</li> <li>4. mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>   |
| 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"> <li>1. Lingkungan aman</li> <li>2. Kondisi ruangan nyaman</li> </ol>   |
| 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.  |