

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Lapor Gub
-----------------	---	---------------------

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pengaduan dilakukan dengan kanal Website Lapor Gub dilampirkan dengan identitas lengkap pelapor dan kronologi kejadian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengirim aduan ke kanal LapoGub! 2. Admin Pemprov Jateng mendisposisi aduan ke Admin Dinkominfo 3. Admin Dinkominfo memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai kewenangan akan diteruskan ke OPD, jika tidak sesuai kewenangan akan dikembalikan ke Admin Pem. Prov. Jateng 4. Admin OPD memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai tugas dan fungsi akan ditindaklanjuti, jika tidak sesuai tugas dan fungsi akan dikembalikan ke Admin Dinkominfo 5. Admin Dinkominfo mengkonfirmasi hasil tindak lanjut aduan 6. Admin PemProv Jateng memverifikasi hasil tindak lanjut aduan, jika sesuai akan diteruskan ke pelapor, jika tidak sesuai akan dikembalikan ke Admin Dinkominfo 7. Pelapor menerima laporan tindak lanjut aduan.
3	Jangka Waktu	5 hari kerja, - Senin-Kamis : 08.00 - 16.00 WIB - Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB - Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Durasi penyelesaian : maksimal 14 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Online Lapor Gub
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan Tak Langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0285) 421243 ; (0285) 420223 2. Email : diskominfo@gafe.pekalongankota 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

		b. Pengaduan Langsung. <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas 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 4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah no 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Komunikasi elektronik di Jawa Tengah
8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Handphone Android 2. Seperangkat komputer 3. Ruang pelayanan
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 tiga bulan sekali oleh pimpinan