

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"> <li>1. Pelapor mengirim aduan ke kanal LaporGub!</li> <li>2. Admin Pemprov Jateng mendisposisi aduan ke Admin Dinkominfo</li> <li>3. Admin Dinkominfo memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai kewenangan akan diteruskan ke OPD, jika tidak sesuai kewenangan akan dikembalikan ke Admin Pem. Prov. Jateng</li> <li>4. Admin OPD memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai tugas dan fungsi akan ditindaklanjuti, jika tidak sesuai tugas dan fungsi akan dikembalikan ke Admin Dinkominfo</li> <li>5. Admin Dinkominfo mengkonfirmasi hasil tindak lanjut aduan</li> <li>6. Admin PemProv Jateng memverifikasi hasil tindak lanjut aduan, jika sesuai akan diteruskan ke pelapor, jika tidak sesuai akan dikembalikan ke Admin Dinkominfo</li> <li>7. Pelapor menerima laporan tindak lanjut aduan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	<p>5 hari kerja,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin-Kamis : 08.00 - 16.00 WIB</li> <li>- Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB</li> <li>- Jumat : 08.00 - 11.00 WIB</li> </ul> <p>Durasi penyelesaian : maksimal 14 Hari Kerja</p>
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Online Lapor Gub
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan Tak Langsung <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon : (0285) 421243 ; (0285) 420223</li> <li>2. Email : <a href="mailto:diskominfo@afe.pekalongankota.go.id">diskominfo@afe.pekalongankota.go.id</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</li> </ul> </li> <li>No. HP : 0816644000</li> </ol>

		<p>b. Pengaduan Langsung.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas</li> <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> <li>4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah no 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Komunikasi elektronik di Jawa Tengah</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</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 tiga bulan sekali oleh pimpinan