

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan SP4N Lapor Kota Pekalongan
-----------------	---	--------------------------------------

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pengaduan dilakukan dengan kanal Website SP4N Lapor atau sms ke no 1708 dilampirkan dengan identitas lengkap pelapor dan kronologi kejadian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengirimkan aduan ke kanal SP4N Lapor! 2. Admin KemenPAN & RB mendisposisi aduan ke Dinkominfo 3. Admin Dinkominfo memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai kewenangan akan diteruskan ke OPD, jika tidak sesuai kewenangan akan dikembalikan ke KemenPAN & RB 4. Admin OPD memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai tugas dan fungsi akan ditindaklanjuti, jika tidak sesuai tugas dan fungsi akan dikembalikan ke Dinkominfo 5. Admin Dinkominfo mengkonfirmasi hasil tindak lanjut aduan 6. Admin KemenPAN & RB memverifikasi hasil tindak lanjut aduan. Jika sesuai akan diteruskan ke pelapor. Jika tidak sesuai akan dikembalikan ke Dinkominfo 7. Pelapor menerima laporan tindak lanjut aduan
3	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Via Website SP4N-Lapor dan SMS SP4N-Lapor no 1706
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>6. Pejabat Pengaduan :Ahdy Eko Apriharso, SE No. HP : 0816644000</p> <p>b. Pengaduan Langsung.</p> <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
8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen SP4N-Lapor 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