



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI

NOMOR SOP	060/040.9
TGL. PEMBUATAN	15 Maret 2022
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	11 April 2022
DISAHKAN OLEH	Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN  ARIE KARYADI, S.Sos. NIP. 19711017 199903 1 007
NAMA SOP	LAYANAN WHATSAPP PENGADUAN ONLINE AAF-SALAHUDIN (WADUL ALADIN)
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.4. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik5. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik6. Keputusan Walikota Pekalongan Nomor 555.05/081 Tahun 2021 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Pekalongan dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pada Perangkat Daerah Kota Pekalongan	<ol style="list-style-type: none">1 Mampu mengoperasikan komputer dan smartphone;2 Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti;
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
	<ol style="list-style-type: none">1 ATK;2 Komputer, Smartphone dan Internet;
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika SOP tidak dilaksanakan, pengaduan tidak dapat ditangani dengan optimal	<ol style="list-style-type: none">1 Laporan Pengaduan Bulanan

PROSEDUR - LAYANAN WHATSAPP PENGADUAN ONLINE AAF-SALAHUDIN (WADUL ALADIN)

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin Kota / Dinkominfo	Tim Pengaduan Kota	Admin OPD	Tim Pengaduan OPD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirim Pesan Aduan	Mulai					pesan WA	5 menit	pesan WA	
2	Menerima pesan						pesan WA	2 menit	pesan WA	
3	Memberikan respon secara otomatis						pesan WA	1 menit	pesan WA	
4	Memverfikasi Aduan, jika berupa aduan umum akan dijawab langsung oleh admin. Jika aduan teknis akan diteruskan ke admin OPD						pesan WA	30 menit	jawaban atas aduan	
5	Menerima Aduan. Jika sudah lengkap diteruskan ke Tim OPD. Jika belum lengkap akan dikembalikan ke Tim Kota.						disposisi	5 menit	pesan aduan	
6	Menindak Lanjuti Aduan						pesan aduan	-	dokumentasi tindaklanjut	
7	Menerima Tindak Lanjut Aduan	Selesai					dokumentasi tindaklanjut	5 menit	laporan hasil tindaklanjut	

