



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI

NOMOR SOP	060/040.11
TGL. PEMBUATAN	15 Maret 2022
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	11 April 2022
DISAHKAN OLEH	 Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN ARIF KARYADI, S.Sos. NIP. 19711017 199903 1 007
NAMA SOP	PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK VIA LAPORGUB!

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. 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 Publik
5. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. 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
7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah no 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Komunikasi elektronik di Jawa Tengah

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Mampu mengoperasikan komputer dan smartphone;
- 2 Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti;

KETERKAITAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

- 1 ATK;
- 2 Komputer, Smartphone dan Internet;

PERINGATAN

Jika SOP tidak dilaksanakan, pengaduan tidak dapat ditangani dengan optimal

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

- 1 Laporan Pengaduan Bulanan

PROSEDUR - PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK VIA LAPORGUB!									
No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Prov. Jateng	Din kominfo	OPD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan aduan ke Kanal LaporGub!	Mulai				aduan	10 mnenit	aduan	
2	Mendisposisikan aduan ke Dinkominfo					aduan	-	diposisi	
3	Memverfikasi disposisi aduan. Jika sesuai kewenangan akan diteruskan ke OPD. Jika tidak sesuai kewenangan akan dikembalikan ke Pem. Prov. Jateng					disposisi	10 mnenit	disposisi	
4	Memverfikasi disposisi aduan. Jika sesuai Tugas dan Fungsi akan ditindaklanjuti. Jika tidak sesuai tugas dan fungsi akan dikembalikan ke Dinkominfo					disposisi	-	hasil tindaklanjut	
5	Mengkonfirmasi hasil tindak lanjut aduan					hasil tindaklanjut	10 mnenit	hasil tindaklanjut terkonfirmasi	
6	Memverfikasi hasil tindaklanjut aduan. Jika sesuai akan diteruskan ke pelapor. Jika tidak sesuai akan dikembalikan ke Dinkominfo					hasil tindaklanjut terkonfirmasi	-	laporan hasil tindaklanjut	
7	Menerima laporan tindaklanjut aduan	Selesai				laporan hasil tindaklanjut	5 menit	laporan hasil tindaklanjut	