

Satuan Kerja : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN  
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Aduan Wadul Aladin  
 Dasar Hukum : - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  
 - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.  
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.  
 - Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik  
 - Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pengaduan dilakukan dengan text message Whatsapp dilampirkan dengan identitas lengkap pelapor dan kronologi kejadian kirim ke no WhatsApp : 0816-644-000
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirim pesan aduan</li> <li>2. Admin Kota Dinkominfo akan menerima pesan</li> <li>3. Admin Kota Dinkominfo memberikan respon secara otomatis</li> <li>4. Tim Pengaduan Kota menverifikasi aduan, jika berupa aduan umum, akan dijawab langsung oleh admin. Jika aduan teknis akan diteruskan ke admin OPD</li> <li>5. Admin OPD menerima aduan. Jika sudah lengkap diteruskan ke Tim OPD, jika belum lengkap akan dikembalikan ke Tim Kota</li> <li>6. Tim Pengaduan OPD menindaklanjuti aduan.</li> <li>7. Pelapor menerima tindak lanjut aduan.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	Setiap Hari - Senin-Minggu : 08.00 – 21.00 WIB - Durasi penyelesaian : 2 Hari jam Kerja
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Online Via WhatsApp
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Tak Langsung               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon : (0285) 421243 ; (0285) 420223</li> <li>2. Email : <a href="mailto:diskominfo@gafe.pekalongankota">diskominfo@gafe.pekalongankota</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> <li>7. No. HP : 0816644000</li> </ol> </li> </ol>

		<p>2. 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 Kota Pekalongan</li> <li>4. Pejabat Dinas Kominfo Kota Pekalongan menyelesaikan permasalahan sampai mendapatkan solusi.</li> </ol>
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Handphone Android</li> <li>2. Seperangkat Komputer</li> <li>3. Ruang pelayanan Sekretariat IKP</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal D3 atau Sederajat</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Informasi Publik</li> <li>4. Mampu mengoperasikan computer</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
10.	Jumlah Pelaksana	1 (satu ) Orang
11.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
12.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan aman</li> <li>2. Kondisi ruangan nyaman</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap satu bulan sekali oleh pimpinan dan laporan aduan masuk dan jawaban diberikan kepada Walikota, Wakil Walikota dan Sekda Pekalongan secara rutin satu bulan sekali.