

Satuan Kerja : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Lapor Gub

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
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah no 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Komunikasi elektronik di Jawa Tengah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pengaduan dilakukan dengan kanal Website Lapor Gub dilampirkan dengan identitas lengkap pelapor dan kronologi kejadian
2	Prosedur	1. Pelapor mengirim aduan ke kanal LaporGub! 2. Admin PemProv. Jateng mendisposisi aduan ke Admin Dinkominfo 3. Admin Dinkominfo memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai kewenangan akan diteruskan ke OPD, jika tidak sesuai kewenangan akan dikembalikan ke Admin Pem. Prov. Jateng 4. Admin OPD memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai tugas dan fungsi akan ditindaklanjuti, jika tidak sesuai tugas dan fungsi akan dikembalikan ke Admin Dinkominfo 5. Admin Dinkominfo mengkonfirmasi hasil tindak lanjut aduan 6. Admin PemProv Jateng menverifikasi hasil tindaklanjut aduan, jika sesuai akan diteruskan ke pelapor, jika tidak sesuai akan dikembalikan ke Admin Dinkominfo 7. Pelapor menerima laporan tindaklanjut aduan.
3	Waktu Pelayanan	5 hari kerja, - Senin-Kamis : 08.00 - 15.45 WIB - Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB - Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Durasi penyelesaian : 2 Hari jam Kerja
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Online Lapor Gub

6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan Tak Langsung 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 6. Pejabat Pengaduan : Ahdy Eko Apriharso, SE 7. No. HP : 0816644000 2. Pengaduan Langsung. 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 Kota Pekalongan 4. Pejabat Dinas Kominfo Kota Pekalongan menyelesaikan permasalahan sampai mendapatkan solusi.
7.	Sarana dan Prasarana	1. Handphone Android 2. Seperangkat komputer 3. Ruang pelayanan
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3 atau Sederajat 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memiliki pengetahuan tentang Informasi Publik 4. Mampu mengoperasikan komputer
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	Lingkungan aman dan Kondisi ruangan nyaman
13.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan