

- Satuan Kerja : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN
- Jenis Pelayanan : Pelayanan SP4N Lapor Kota Pekalongan
- 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  
 - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3871);  
 - SK Walikota Pekalongan Nomor 555.05/0080 Tahun 2021 tentang Petugas Pengaduan ,Petugas Administrator dan Pejabat Penghubung Penyelenggaraan SisteSK Walikota Pekalongan Nomor 555.05/0079 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Penanganan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) Kota Pekalongan Pada Kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Sub Kegegiatan Pengelolaan Media Komunikasi Publik m Penanganan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) Kota Pekalongan Tahun 2021  
 - SK Walikota Pekalongan Nomor 555.05/0079 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Penanganan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) Kota Pekalongan Pada Kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Sub Kegegiatan Pengelolaan Media Komunikasi Publik

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	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan aduan ke kanal SP4N Lapor!</li> <li>2. Admin KemenPAN &amp; RB mendisposisi aduan ke Dinkominfo</li> <li>3. Admin Dinkominfo menverifikasi disposisi aduan, jika sesuai kewenangan akan diteruskan ke OPD, jika tidak sesuai kewenangan akan dikembalikan ke KemenPAN &amp; RB</li> <li>4. Admin OPD memverifikasi disposisi aduan, jika sesuai tugas dan fungsi akan ditindaklanjuti, jika tidak sesuai tugas dan fungsi akan dikembalikan ke Dinkominfo</li> <li>5. Admin Dinkominfo mengkonfirmasi hasil tindak lanjut aduan</li> <li>6. Admin KemenPAN &amp; RB memverifikasi hasil tindaklanjut aduan. Jika sesuai akan diteruskan ke pelapor. Jika tidak sesuai akan dikembalikan ke Dinkominfo</li> <li>7. Pelapor menerima laporan tindaklanjut aduan</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	hari kerja, - Senin-Kamis : 08.00 - 15.45 WIB - Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB - Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Durasi penyelesaian :
4	Biaya Pelayanan	Gratis

5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Online Via Website SP4N-Lapor dan SMS SP4N-Lapor no 1706
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> <li>2. Pengaduan Langsung. <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> </li> </ol>
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen SP4N-Lapor</li> <li>2. Seperangkat komputer</li> <li>3. Ruang pelayanan</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 komputer</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 tiga bulan sekali oleh pimpinan