

## STANDAR PENGADUAN INFORMASI PUBLIK

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Persyaratan:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengajukan Permohonan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>b. Mengakses/Menggunakan Kanal Media Pengaduan yang sudah disediakan</li> </ul>
3	Sistem:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan Langsung ke Dinas Kominfo (UP4)</li> <li>b. Permohonan melalui Sosial Media atau Aplikasi</li> </ul>
4	Mekanisme:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor mengadukan melalui sosial media dengan menuliskan identitas pribadi;</li> <li>b. Operator (UP4) meneruskan kepada Dinas terkait melalui aplikasi lapor;</li> <li>c. Dinas terkait menanggapi/menindaklanjuti melalui aplikasi lapor;</li> <li>d. Operator (UP4) meneruskan kembali tanggapan dari dinas terkait kepada si Pelapor.</li> </ul>
5	Jangka waktu penyelesaian:	2 x 24 Jam
6	Biaya/tarif:	Gratis
7	Produk Pelayanan:	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
8	Sarana, prasarana dan/atau Fasilitas:	Ruang Layanan UP4 Pemkab Kendal sesuai dengan Standar Layanan Informasi Publik PERKI No. 1/2010 (meja layanan, komputer online, ruang tunggu), Aplikasi Lapor.
9	Kompetensi Pelaksana:	Berdasarkan Prosedur Pengaduan Pelayanan Informasi Publik
10	Pengawasan Internal:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bupati,</li> <li>b. Komisi Ombudsman</li> <li>c. Kementrian PAN RB</li> <li>d. Kantor Staf Kepresidenan RI</li> </ul>
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Website: suara warga : <a href="http://kendalkab.go.id">http://kendalkab.go.id</a></li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Website : Lapor : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a></li> <li>o Aplikasi Apps Lapor Kendal</li> </ul>
		b. Media Sosial Resmi Pemkab Kendal: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Facebook: lapor kendal</li> <li>o Twitter: @lapor_kendal, #lapor_kendal</li> <li>o Instagram: @lapor kendal</li> </ul>
		c. Seluruh OPD menyediakan sarana/sistem pengaduan langsung maupun interaktif
12	Jumlah Pelaksana:	a. Sekretariat UP4 6 orang b. Masing-masing OPD c. Sistem piket sesuai dengan jam pelayanan
13	Jaminan Pelayanan:	a. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; b. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; c. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman; d. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan e. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
14	Jaminan Keamanan:	Pengadu berhak: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;</li> <li>b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;</li> <li>c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;</li> <li>d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;</li> </ul>

15	Evaluasi Kinerja:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja melalui rapat koordinasi secara berkala</li> <li>b. Pemutakhiran data secara berkala</li> <li>c. Tindak Lanjut Lapangan.</li> </ul>
16	Tindak Lanjut:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meningkatkan Layanan Informasi Publik setiap saat.</li> <li>b. Mendorong masyarakat berpartisipasi aktif dalam berbagai proses kebijakan publik.</li> </ul>

Ditetapkan di : Kendal

Pada tanggal : 1 Maret 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Kendal



**WIWIT ANDARIYONO, S.STP**

NIP. 19760402 199703 1 003