

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"> a. Mengajukan Permohonan Pengaduan Pelayanan Publik b. Mengakses/Menggunakan Kanal Media Pengaduan yang sudah disediakan
3	Sistem:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Langsung ke Dinas Kominfo (UP4) b. Permohonan melalui Sosial Media atau Aplikasi
4	Mekanisme:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelapor mengadukan melalui sosial media dengan menuliskan identitas pribadi; b. Operator (UP4) meneruskan kepada Dinas terkait melalui aplikasi lapor; c. Dinas terkait menanggapi/menindaklanjuti melalui aplikasi lapor; d. Operator (UP4) meneruskan kembali tanggapan dari dinas terkait kepada si Pelapor.
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"> a. Bupati, b. Komisi Ombudsman c. Kementerian PAN RB d. Kantor Staf Kepresidenan RI
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:	<ul style="list-style-type: none"> a. UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) <ul style="list-style-type: none"> o Website: suara warga : http://kendalkab.go.id

		<ul style="list-style-type: none"> o Website : Lapor : http://lapor.go.id o Aplikasi Apps Lapor Kendal
		<ul style="list-style-type: none"> b. Media Sosial Resmi Pemkab Kendal: <ul style="list-style-type: none"> o Facebook: lapor kendal o Twitter: @lapor_kendal, #lapor kendal o Instagram: @lapor kendal
		<ul style="list-style-type: none"> c. Seluruh OPD menyediakan sarana/sistem pengaduan langsung maupun interaktif
12	Jumlah Pelaksana:	<ul style="list-style-type: none"> a. Sekretariat UP4 6 orang b. Masing-masing OPD c. Sistem piket sesuai dengan jam pelayanan
13	Jaminan Pelayanan:	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<p>Pengadu berhak:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan; d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

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

Ditetapkan di : Kendal

Pada tanggal : 1 Maret 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Kendal



WIWIT ANDARIYONO, S.STP
NIP. 19760402 199703 1 003