

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR : 487.22/581  
 TANGGAL : 28 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**JENIS LAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT**

A. SERVICE DELIVERY		
N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor wajib menyertakan nomor HP;</li> <li>2. Pelapor wajib mencantumkan lokasi aduan;</li> <li>3. Pelapor wajib menyampaikan kronologi permasalahan dengan jelas, menggunakan bahasa yang sopan, mudah dipahami dan tidak mengandung SARA serta bukti dukung yang sesuai;</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan masuk ke admin pengelola akun pada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM) Provinsi melalui media komunikasi yang ada, yakni :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website laporgub.jatengprov.go.id;</li> <li>b. aplikasi LaporGub di ponsel berbasis android dan ios;</li> <li>c. akun X LaporGub @LaporGub_;</li> <li>d. akun Facebook dan Fanspage LaporGub;</li> <li>e. akun Instagram LaporGub @laporgub.jtg;</li> <li>f. pesan singkat (SMS dan whatsapp) ke nomor 08112920200;</li> <li>g. hotline melalui nomor (024) 8441256.</li> </ol> </li> <li>2. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi meneruskan pengaduan kepada Admin pengelola akun pada TPPM Unit sesuai dengan klasifikasi masing-masing aduan;</li> <li>3. Masing-masing Admin pengelola akun pada TPPM Unit meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit di lingkungan masing-masing untuk merumuskan tanggapan atas pengaduan masyarakat;</li> <li>4. Admin pengelola akun pada TPPM Unit mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat kepada Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi. Pengelola akun pada TPPM Provinsi mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang telah ditentukan;</li> </ol>

		5. Setiap pimpinan OPD, instansi Vertikal, BUMN/BUMD dan Bupati/Wali Kota wajib menindaklanjuti aduan dengan penyelesaian masalah yang diajukan, bisa dengan perbaikan manajemen layanan yang diajukan, pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparat pemerintah, maupun pemenuhan hak pelapor.
	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon awal terhadap aduan maksimal 12 jam setelah aduan diterima oleh Admin pengelola akun TPPM Provinsi;</li> <li>2. Pengiriman atau unggahan tanggapan dari TPPM Unit atas pengaduan masyarakat melalui media komunikasi maksimal yang ditentukan maksimal 6 (enam) hari kerja.</li> </ol>
3.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
4.	Produk pelayanan	Penanganan atas aduan masyarakat
5.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Melalui media komunikasi, yakni</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website <a href="http://laporgub.jatengprov.go.id">laporgub.jatengprov.go.id</a>;</li> <li>2. Aplikasi LapoGub di ponsel berbasis android dan ios</li> <li>3. Akun X LapoGub @LapoGub_;</li> <li>4. Akun Facebook dan Fanspage LapoGub;</li> <li>5. Akun Instagram LapoGub @laporgub.jtg;</li> <li>6. Pesan singkat (SMS dan whatsapp) ke nomor 08112920200;</li> <li>7. Hotline melalui nomor (024) 8441256.</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);</li> <li>2. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>3. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5033];</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Pemerintah nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149];</li> <li>5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13).</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang rapat;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Jaringan internet;</li> <li>5. Database kelembagaan;</li> <li>6. Handphone dan nomor khusus (untuk berkoordinasi dengan PIC melalui WA)</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2. Mampu mengoperasikan web dan aplikasi berbasis internet</li> <li>3. Mampu mengoperasikan Google Doc, Google Slide dan Google Sheet</li> <li>4. Memiliki kemampuan untuk cepat tanggap dan komunikatif;</li> <li>5. Memiliki ketelitian dalam menganalisis aduan</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Sistem evaluasi bulanan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin Disposisi tugas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola (mendisposisi dan menolak) aduan yang masuk melalui sistem Laporgub dari kanal Website, Aplikasi, SMS, dan Whtasapp sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Berkoordinasi dengan PIC Laporgub di masing-masing OPD,Instansi Vertikal,BUMN/BUMD dalam rangka penanganan/penyelesaian aduan.</li> </ul> </li> <li>2. Admin X tugas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan mapping dan merespon pada kolom komentar dan direct message (DM) akun X @Laporgub_ yang bersifat aduan/permohonan informasi sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Memberikan informasi/edukasi bagi para pengguna media sosial X perihal layanan pengaduan Laporgub (biasanya berupa konten).</li> </ul> </li> </ol>

		<p>3. Admin Facebook tugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan mapping dan merespon pada kolom komentar dan direct message (DM) akun facebook LapoGub yang bersifat aduan/permohonan informasi sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Memberikan informasi/edukasi bagi para pengguna media sosial facebook perihal layanan pengaduan LapoGub (biasanya berupa konten).</li> </ul> <p>4. Admin Instagram tugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan mapping dan merespon pada kolom komentar dan direct message (DM) akun instagram @lapogub.jtg yang bersifat aduan/permohonan informasi sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Memberikan informasi/edukasi bagi para pengguna media sosial instagram perihal layanan pengaduan LapoGub (biasanya berupa konten).</li> </ul> <p>5. Admin Hotline tugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima aduan/permohonan informasi dari pelapor melalui kanal hotline LapoGub.</li> <li>- Memberikan feedback atas aduan/permohonan informasi yang disampaikan pelapor.</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan;</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li> </ol> <p>contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama dan nomor handphone hanya ditampilkan untuk Pelapor dan Admin Gubernur</li> <li>- Telah tersedia fitur private pada proses pengajuan aduan;</li> <li>- Telah tersedia fitur diskusi yang sifatnya rahasia (hanya diketahui oleh pelapor, instansi yang menangani, dan Admin Gubernur)</li> </ul>

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.
----	----------------------------	---

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TENGAH**



**RIINA RETNANINGRUM**