

STANDAR PELAYANAN

- Satuan Kerja : DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KOTA PEKALONGAN
- Jenis Pelayanan : Pengaduan
- Dasar Hukum :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
 3. Peraturan Daerah Kota Pekalongan nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 4. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 69 tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Laporan pengaduan b. Disposisi laporan pengaduan c. Hasil tindak lanjut laporan pengaduan
2	Prosedur	a. Menerima pengaduan masyarakat b. Mencatat, mencatat, mendokumentasi pengaduan dari masyarakat c. Menerima rekap laporan pengaduan d. Menerima disposisi laporan pengaduan untuk dikoordinasikan dengan bidang terkait e. Melaksanakan rapat koordinasi dengan bidang terkait pengaduan f. Menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat g. Mendokumentasikan laporan pengaduan masyarakat
3	Waktu Pelayanan	6 (Enam) hari kerja - Senin-Kamis
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengaduan
6	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0285) 423993 2. Email : dkpkotapekalongan46@gmail.com 3. Pejabat Pengaduan : b. 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 DKP 4. Pejabat DKP menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi
7	Sarana dan prasarana	a. Komputer/Laptop b. Printer/Scanner c. ATK
8	Kompetensi Pelaksana	a. D3 b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	Sub Bagian Umum dan Kepegawalan
10	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
11	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
12	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	a. Lingkungan aman b. Kondisi ruangan nyaman
13	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan