



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jalan Sriwijaya No.42 Pekalongan Barat, Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51111 Telepon (0285) 4410393 Faksimile (0285) 4410393
Pos-el: dpmppa.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://dpmppa.pekalongankota.go.id/>

TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN / PELANGGARAN DI BADAN
PUBLIK DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA PEKALONGAN

A. Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintah daerah dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan berbagai tugas pokok dan fungsi pemerintahan daerah. Secara umum tugas utama atau fungsi pemerintah daerah adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka memenuhi berbagai ragam kebutuhan warganya.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan publik tentunya badan - badan publik di lingkungan pemerintah daerah selalu berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun demikian, oleh karena pelaksana pelayanan publik dan atau pelaksana dari penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran lainnya, maka menjadi keniscayaan bagi semua pihak untuk turut berpartisipasi melakukan control social atau pengawasan terhadap jalannya aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Oleh karena itu masyarakat atau stakeholder terkait perlu diberikan saluran-saluran komunikasi atau sarana pengaduan / pelanggaran di Badan Publik dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya.

B. Dasar

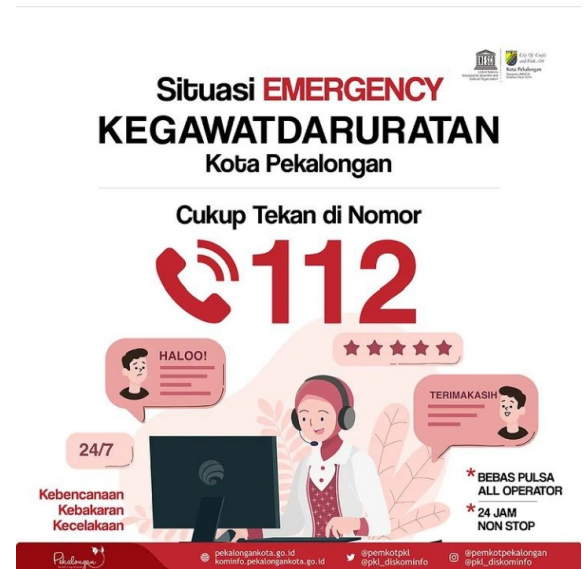
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
2. Perda Kota Pekalongan Nomor 17 / 2013 tentang Perubahan Atas Perda Nomor 1 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Pekalongan.
3. Permenpan-RB RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat Secara Nasional.
4. Perda Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan.

5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

C. Jalur - Jalur Komunikasi / Saran Pengaduan

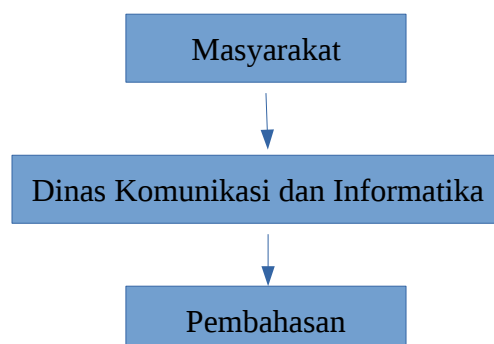
Pemerintah Kota Pekalongan dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan dan menyediakan berbagai jalur komunikasi dan atau sarana pengaduan yang dapat digunakan warga untuk menyampaikan atau menyalurkan pengaduan, baik berkaitan dengan penyimpanan, penyalahgunaan wewenang dan atau kinerja badan publik secara umum dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, serta pengaduan permasalahan sosial yang ada di masyarakat. Jalur - jalur komunikasi atau sarana pengaduan tersebut adalah sebagai berikut:

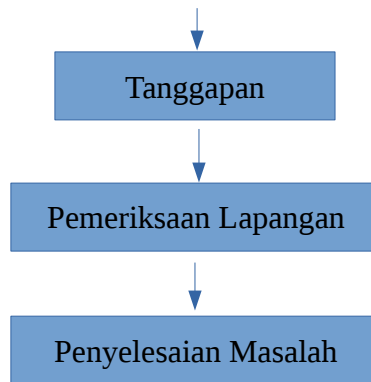
1. Datang secara langsung ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan yang beralamatkan di Jl. Majapahit No.5 Podosugih, Pekalongan Barat, Nomor Telepon : 0285-421243
2. Melalui akun media sosial resmi Dinas Komunikasi dan Informatika twitter @pkl_diskominfo, facebook Dinas Kominfo , instagram pkl_dinkominfo
3. Melalui pengiriman SMS LaporGub yang terintegrasi secara keseluruhan Antara Kabupaten / Kota Se-Jawa Tengah pada Nomor 08112920200
4. Melalui pengiriman surat kepada Walikota Pekalongan dengan alamat Jl. Mataram Nomor 1 Pekalongan, dan atau Surat kepada masing-masing SKPD Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan.
5. Melalui Email Dinas Komunikasi dan Informatika : kominfo@pekalongankota.go.id / diskominfo@gafe.pekalongankota.go.id
6. Keluhan /pengaduan, pelanggaran atau penyimpangan wewenang juga dapat disampaikan kepada Internal, dengan alamat di Komplek Kantor Walikota, Jl.Mataram Nomor 1 Pekalongan,dan juga kepada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Jl. Majapahit No.4 Podosugih, Kota Pekalongan.
7. Keluhan dan atau pengaduan juga dapat dilakukan melalui hotline telepon LPPL Batik TV pada nomor whatsAap 081575051457, dan atau melalui SMS LPPL Radio Kota Batik pada nomor telepon (0285) 424474 SMS 0855-4200-0912
8. Mengisi Form pengaduan di website : [https : // e-pengaduan.pekalongankota.go.id](https://e-pengaduan.pekalongankota.go.id)
9. Melalui website SP4N-Lapor
10. Dan juga bisa melalui Layanan WhatsAap Wadul Ajib yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan, nomor whatsAap 08166444000



D. Alur / Skema/ Tata Cara Pengaduan

1. Warga memilih atau menggunakan salah satu jalur komunikasi /sarana pengaduan di atas.
2. Untuk setiap pengaduan agar menyertakan/memberikan identitas atau kontak yang jelas dalam rangka komunikasi untuk proses tidak lanjutnya atau Koordinasi untuk klarifikasi dana atau pertemuan lanjutan bila diperlukan.





E. Penutup

Demikian pedoman terkait dengan alur / tata cara pengaduan masyarakat atas penyalahgunaan wewenang, penyimpangan dan atau pelanggaran oleh Badan Publik.

Pekalongan, 9 Februari 2026

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN, MASYARAKAT,
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN

ANAK KOTA PEKALONGAN




SRIYANA, S.Sos. M.Si
NIP.196807091990031008