

## **Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang**

No. SK :

### **Persyaratan**

1. KTP
2. No Telp Aktif
3. Bukti Gambar / Video Aduan

### **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

1. Menyampaikan Pengaduan/ saran / Aspirasi melalui berbagai kanal pengaduan Pemerintah Kota Semarang
2. Verifikasi Data Pelapor dan Laporan Pengaduan,
3. Menyampaikan Pengaduan / saran / Aspirasi kepada OPD
4. Menyampaikan Hasil Pengaduan kepada Pelapor

### **Waktu Penyelesaian**

5 Menit

Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat - lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat - lambatnnya diselesaikan dalam 60

### **Biaya / Tarif**

## Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Jl. Pemuda 50132 0243549448

[diskominfo.semarangkota.go.id](http://diskominfo.semarangkota.go.id)

Pemerintah Kota Semarang / Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Tidak dipungut biaya

Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Semarang.

### Produk Pelayanan

1. Hasil Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Pengaduan

### Pengaduan Layanan

Jika ada pertanyaan atau informasi yang sekiranya belum jelas, silahkan hubungi

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

**Alamat :** Gedung E Komplek Balaikota Semarang Jalan Pemuda 148 Kel. Sekayu Kec. Semarang Tengah Kota Semarang 50132

**Telp :** (024) 3549448

**Email :** [diskominfo@semarangkota.go.id](mailto:diskominfo@semarangkota.go.id)