



**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

NOMOR SOP	: 000.8.3.3/018/BKPSDM 2023
TGL. PEMBUATAN	: 02 April 2024
TGL. REVISI	: 25 September 2025
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan  RUSMANI BUDIHARJO, A.KS, MM NIP. 1970913 199803 1 001
NAMA SOP	: Hotline Whatsapp BKPSDM Kota Pekalongan

DASAR HUKUM :

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Memahami peraturan yang berlaku
- 2 Mampu mengoperasikan komputer
- 3 Jujur
- 4 Disiplin

KETERKAITAN :

SOP Pengelolaan Pengaduan

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

- 1 Seperangkat komputer
- 2 ATK
- 3 HnadPhone
- 4 Jaringan Internet

PERINGATAN :

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET.
		PEMOHON PENGADUAN	PETUGAS HOTLINE	TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	PEJABAT BKPSDM	OPD LAIN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyampaikan pengaduan dengan mengirimkan ke Nomor Whatsapp 08553338333 oleh pemohon	Mulai					Identitas Pemohon, Nomor Telpon/ WA/email	1 hari	Whatsapp Pengaduan	
2	Memberikan respon pengaduan pemohon dengan pesan cepat dan ramah oleh Petugas Hotline						ATK Whatsapp Pengaduan	5 menit	Pesan Cepat dan Ramah	
3	Menerima pengaduan dan meneruskannya ke Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat oleh Petugas Hotline						ATK Whatsapp Pengaduan	10 menit	Whatsapp Pengaduan	
4	Menganalisis pengaduan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Apabila pengaduan tersebut menjadi wewenang BKPSDM, maka Petugas meneruskan pengaduan tersebut ke Pejabat BKPSDM sesuai bidang terkait. Apabila pengaduan diluar wewenang BKPSDM, maka petugas akan menyalurkan melalui Formulir Penyaluran Pengaduan ke OPD sesuai kewenangannya.						ATK, Whatsapp Pengaduan	15 menit	Whatsapp Pengaduan	
6	Menerima pengaduan yang menjadi kewenangan OPD lain						Identitas Pemohon, Nomor Telpon/ WA/email dan isi pengaduan	1 Jam	tanda terima	
7	Menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi oleh Pejabat BKPSDM						ATK, Whatsapp Pengaduan	1 Jam	Pengaduan mendapatkan solusi	
8	Membuat jawaban/respon oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat						ATK, Solusi Pengaduan	30 menit	Jawaban/ respon	
9	Mengirimkan jawaban/respon terhadap permasalahan pengaduan melalui Whatsapp						Handphone, Komputer	5 menit	Jawaban/Respon Pengaduan melalui Wharsapp	
10	Menerima jawaban/respon terhadap permasalahan pengaduan melalui Whatsapp	Selesai					Jawaban/Respon Pengaduan melalui Wharsapp	1 hari	Pengaduan terselesaikan	