



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

		NOMOR SOP : 000.8.3.3/015/BKPSDM/2025
		TGL. PEMBUATAN : 3 Juli 2023
		TGL. REVISI : 18 Juli 2025
		TGL. EFEKTIF : 18/7/2025
		DISAHKAN OLEH : Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kota Pekalongan
		 RUSMANTI BUDIHARJO, A.K.S.M.M. NIP. 19720913 199803 1 001
		NAMA SOP : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
1 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia		1 Pendidikan minimal S1
2 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		2 Mampu berkomunikasi dengan baik
3 Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
4 Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik		4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan
5 Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan.		
6 Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 68 Tahun 2021 Tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia		
KETERANGAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :
1. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Secara Langsung		1 Meja Kerja
2. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Secara Tidak Langsung		2 Kursi Tandu
		3 ATK
		4 Komputer dan Internet
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak :		
1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik		
2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan		

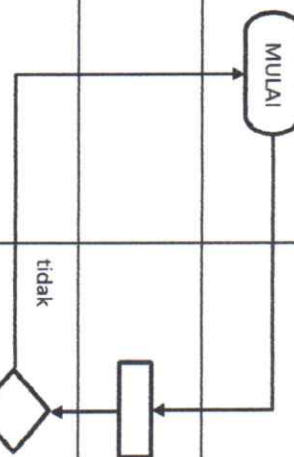
10	Menerima aduan yang bukan menjadi kewenangan dari penyelenggara						Form penyaluran pengaduan	30 menit	Tanda terima penyerahan Form pengaduan	
11	Mengekaji dan menyampaikan alternatif solusi/ tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan									
9	Mengekaji dan menentukan solusi/ tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan sesuai dengan kewenangan						Form penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan	58 hari	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
10	Memberikan solusi/ tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan									
11	Menindaklanjuti dan menyelesaikan aduan sesuai dengan solusi yang telah ditentukan									
12	Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian aduan kepada pengadu						Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	-	
13	Menerima hasil pengelolaan pengaduan						Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	-	
14	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan						Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan	
15	Mengarsipkan dokumentasi pengelolaan pengaduan						Form penyelesaian pengaduan	30 menit	-	
16	Melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada pimpinan						Form penyelesaian pengaduan	1 jam	-	
17	Mempublikasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada publik						Laporan pengelolaan pengaduan	30 menit	-	



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

NOMOR SOP		: 000.8.3.3/016/BKPSDM/2025
TGL. PEMBUATAN		: 1 Agustus 2023
TGL. REVISI		: 18 Juli 2025
TGL. EFEKTIF		: 18/7/2025
DISAHRAN OLEH		: Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan
NAMA SOP		: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG
KUALIFIKASI PELAKSANA : 1 Pendidikan minimal S1 2 Mampu berkomunikasi dengan baik 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan		
DASAR HUKUM : 1 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 2 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5 Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan. 6 Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 68 Tahun 2021 Tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia		
KETERANGAN : 1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan		
PERALATAN/PERLENGKAPAN : 1 Meja Kerja 2 Kursi Tamu 3 ATK 4 Komputer dan Internet		
PENCATATAN DAN PENDATAAN :		
PERINGATAN : Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak : 1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik 2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Ket
		Pengadu	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Datang ke kantor unit penyelenggara pelayanan dan menyampaikan aduan kepada anggota pengelola pengaduan	MULAI		1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Dokumentasi aduan/ Form aduan
2	Menerima aduan dan mencatat pada Form Penerimaan Pengaduan			1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Form penerimaan pengaduan
3	Memeriksa kelengkapan aduan			1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian
4	Memberikan tanggapan kepada pengadu, dan mencatat aduan			-	1 jam	-
5	Mengelola dan menindaklanjuti aduan dari pengadu			Form penerimaan pengaduan	60 hari	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian aduan kepada pengadu			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	-
7	Menerima hasil pengelolaan pengaduan			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	-
8	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan



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

NOMOR SOP		: 000.8.3.3/017/BKPSDM/2025
TGL. PEMBUATAN		: 1 Agustus 2023
TGL. REVISI		: 18 Juli 2025
TGL. EFEKTIF		: 18/7/2025
DISAHKAN OLEH		: Kepala Badan Kepegawain Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan
NAMA SOP		: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
KUALIFIKASI PELAKSANA :		1 Pendidikan minimal S1 2 Mampu berkomunikasi dengan baik 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan
DASAR HUKUM :		1 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 2 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5 Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan. 6 Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 68 Tahun 2021 Tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawain Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
KETERKAITAN :		1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan
PERALATAN/PERLENGKAPAN :		1 Meja Kerja 2 Kursi Tamu 3 ATK 4 Komputer dan Internet
PENCATATAN DAN PENDATAAN :		
PERINGATAN :		
Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak :		
1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik		
2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan aduan melalui kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan	<pre>graph TD; Start([mulai]) --> Box1[]; Box1 --> Decision{ }; Decision -- tidak --> Box2[]; Box2 --> End([selesai]); Decision -- ya --> Box3[]; Box3 --> Box4[]; Box4 --> Box5[]; Box5 --> Box6[]; Box6 --> End;</pre>	1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Dokumentasi aduan/ Form aduan		
2	Menerima aduan dan mencatat pada Form Penerimaan Pengaduan		1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Form penerimaan pengaduan		
3	Memeriksa kelengkapan aduan		1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian		
4	Memberikan tanggapan kepada pengadu, dan mencatat aduan		-	1 jam	-		
5	Mengelola dan menindaklanjuti aduan dari pengadu		Form penerimaan pengaduan	60 hari	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan		
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian aduan kepada pengadu		Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	-		
7	Menerima hasil pengelolaan pengaduan		Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	-		
8	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan		Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan		

 PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN		NOMOR SOP : 000.8.3.3/018/BKPSDM 2025 TGL. PEMBUATAN : 02 April 2024 TGL. REVISI : 18 Juli 2025 TGL. EFEKTIF : 18/7/2025 DISAHKAN OLEH : Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan  RUSMANI BUDIHARJO, A.KS, MM NIP. 1970913 199803 1 001	
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	Pemohon menyampaikan pengaduan dengan mengirimkan ke Nomor Whatsapp 08553338333						Identitas Pemohon, Nomor Telpn/ WA/ email	1 hari	Whatsapp Pengaduan	
2	Petugas Hotline merespon pengaduan pemohon dengan pesan cepat dan ramah						ATK Whatsapp Pengaduan	5 menit	Pesan Cepat dan Ramah	
3	Petugas Hotline menerima pengaduan dan meneruskannya ke Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat						ATK Whatsapp Pengaduan	10 menit	Whatsapp Pengaduan	
4	Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat menganalisis pengaduan						ATK, Whatsapp Pengaduan	15 menit	Whatsapp Pengaduan	
5	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, Draf Formulir Penyaluran Pengaduan	15 menit	Formulir Penyaluran Pengaduan terkirim	
6	Pejabat BKPSDM menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi						ATK, Whatsapp Pengaduan	1 Jam	Pengaduan mendapatkan solusi	
7	Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat membuat jawaban/respon						ATK, Solusi Pengaduan	30 menit	Jawaban/respon	
8	Petugas Hotline mengirimkan jawaban/respon terhadap permasalahan pengaduan melalui Whatsapp						Handphone, Komputer	5 menit	Jawaban/Respon Pengaduan melalui Whatsapp	
9	Selesai							1 hari	Pengaduan terselesaikan	