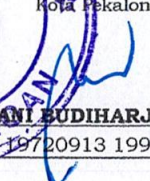




PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

NOMOR SOP	: 000.8.3.3/015/BKPSDM/2025
TGL. PEMBUATAN	: 1 Agustus 2025
TGL. REVISI	: 25 September 2028
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan  RUSMANI BUDI HARJO, A.KS, M.M NIP. 19720913 199803 1 001
NAMA SOP	: 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

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Pendidikan minimal S1
- 2 Mampu berkomunikasi dengan baik
- 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
- 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan

KETERKAITAN :

1. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Secara Langsung
2. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Secara Tidak Langsung

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

- 1 Meja Kerja
- 2 Kursi Tamu
- 3 ATK
- 4 Komputer dan Internet

PERINGATAN :

Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

- 1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik
- 2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

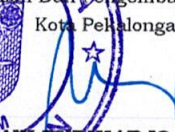
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Penyelenggaran Lain yang berwenang	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kepala Bidang/ Sekretaris/ Koordinator Pengelola Pengaduan	Kepala OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan atau mengirimkan aduan baik secara langsung maupun melalui media elektronik						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	Form penerimaan pengaduan	
4	Memberikan tanggapan kepada pengadu, dan mencatat aduan						-	1 jam	-	
5	Menelaah dan mengklasifikasi aduan yang diterima berupa identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan melakukan seleksi						Form penerimaan pengaduan	1 hari	Form penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan	
6	Menentukan kewenangan pengelolaan dan penyelesaian aduan						-	1 hari	-	
7	Membuat form penyaluran pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang						Hasil penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan	1 jam	Draft form penyaluran pengaduan	
8	Menandatangani form penyaluran pengaduan						Draft form penyaluran pengaduan	1 hari	Form penyaluran pengaduan	
9	Menyalurkan aduan kepada penyelenggara lain yang berwenang						-	1 hari	Form penyaluran pengaduan	
										

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Penyelenggaraan Lain yang berwenang	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kepala Bidang/ Sekretaris/ Koordinator Pengelola Pengaduan	Kepala OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
			1			2				
10	Menerima aduan yang bukan menjadi kewenangan dari penyelenggara		[]				Form penyaluran pengaduan	30 menit	Tanda terima penyerahan Form penyaluran pengaduan	
11	Mengkaji dan menyampaikan alternatif solusi/ tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan			[]						
9	Mengkaji dan menentukan solusi/ tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan sesuai dengan kewenangan				{ } Ya Tidak		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		Selesai				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 2022
TGL. REVISI	: 25 September 2025
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan  RUSMANISUBIHARJO, A.K.S, M.M ID 13720913 199803 1 001
NAMA SOP	: Layanan Pengaduan Secara Langsung

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

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Pendidikan minimal S1
- 2 Mampu berkomunikasi dengan baik
- 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
- 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan

KETERKAITAN :

1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

- 1 Meja Kerja
- 2 Kursi Tamu
- 3 ATK
- 4 Komputer dan Internet

PERINGATAN :

Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

- 1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik
- 2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendatangi kantor unit penyelenggara pelayanan dan menyampaikan aduan kepada anggota pengelola pengaduan	<pre>graph TD MULAI([MULAI]) --> A1[] A1 --> D1{ } D1 -- Ya --> A2[] A2 --> A3[] A3 --> A4[] A4 --> B1[] B1 --> SELESAI([SELESAI]) D1 -- Tidak --> MULAI</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	: 000.8.3.3/017/BKPSDM/2025
TGL. PEMBUATAN	: 1 Agustus 2023
TGL. REVISI	: 25 September 2023
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan
	
NAMA SOP	: Layanan Pengaduan Secara Tidak Langsung

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

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Pendidikan minimal S1
- 2 Mampu berkomunikasi dengan baik
- 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
- 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan

KETERKAITAN :

1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

- 1 Meja Kerja
- 2 Kursi Tamu
- 3 ATK
- 4 Komputer dan Internet

PERINGATAN :

Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

- 1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik
- 2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

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]) --> P1[] P1 --> D1{ } D1 -- Tidak --> Start D1 -- Ya --> P2[] P2 --> P3[] P3 --> P4[] P4 --> Ket[] Ket --> End([Selesai])</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		Tidak	1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Formulir Penelaahan dan Pengklasifikasian	
4	Memberikan tanggapan kepada pengadu, dan mencatat aduan		Ya	-	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	