

## **PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN DPMPTSP KOTA PEKALONGAN**

### **1. MASYARAKAT :**

- Masyarakat membuat surat pengaduan kepada DPMPTSP Kota Pekalongan melalui 8 saranapengaduan yang sudah disediakan :
  - a. Menyampaikan Pengaduan secara offline (datang langsung ke kantor DPMPTSP)
  - b. Kotak Pengaduan
  - c. Telepon (0285 432086)
  - d. WA (085713012755)
  - e. fax ( 0285 420428)
  - f. e-mail ( [oss@pekalongankota.go.id](mailto:oss@pekalongankota.go.id))
  - g. website (<https://sakpore.pekalongankota.go.id>)
  - h. Aplikasi SAKPORE ([sakpore.pekalongankota.go.id](https://sakpore.pekalongankota.go.id)).
- Mengisi Formulir Pengaduan dengan melampirkan KTP dan dokumen pendukung pengaduan.

### **2. TANGGAPAN TINDAK LANJUT :**

Pembahasan materi pengaduan oleh Tim Teknis Pengaduan DPMPTSP Kota Pekalongan.

### **3. TIM TEKNIS :**

Tim Teknis Pengaduan memberikan tanggapan dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan. Tanggapan pengaduan meliputi :

- a. Tanggapan tanpa melakukan pemeriksaan lokasi berdasarkan hasil rapat koordinasi antara pemohon, termohon dan OPD terkait yang dituangkan dalam Berita Acara danditandatangani oleh semua pihak;
- b. Tanggapan dengan pemeriksaan lokasi yang dilakukan oleh Tim Pengaduan untuk mengetahui situasi dan kondisi objek pengaduan. Kemudian hasil pemeriksaan dituangkan dalam Berita Acara dan ditandatangani oleh semua pihak.

### **4. CEK LOKASI PENGADUAN :**

Peninjauan lapangan/ lokasi pengaduan ( Jika skala pengaduan membutuhkan cek lokasi) dan membuat laporan hasil peninjauan lokasi pengaduan untuk mendapatkan solusi pemecahan masalah yang diadukan.

### **5. PENYELESAIAN PENGADUAN**

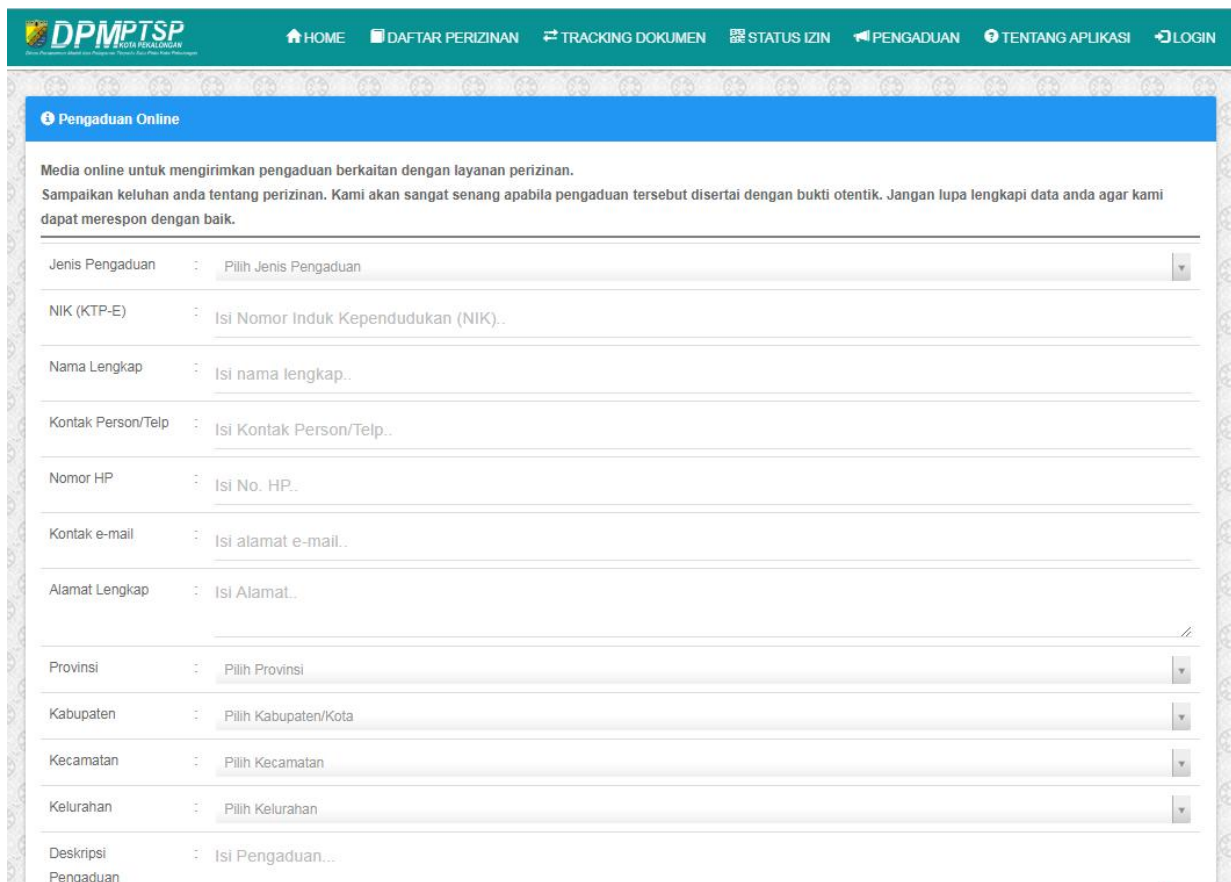
- ❖ Jika pengaduan Ringan, maka Tim Teknis Pengaduan cukup menyelesaikan pengaduan secara langsung kepada masyarakat baik melalui online maupun offline.
- ❖ Jika pengaduan berat dan membutuhkan penyelesaian melalui mediasi, maka tim teknis pengaduan memfasilitasi mediasi antara pengadu dan pihak yang diadukan, dengan melibatkan beberapa para ahli dari OPD terkait yang berhubungan dengan pengaduan.

## 6. HASIL PENYELESAIAN PENGADUAN :

Hasil rapat mediasi sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan pertimbangan- pertimbangan teknis oleh para ahli. Dan dijadikan sebagai pedoman untuk langkah selanjutnya. Setelah adanya kesepakatan bersama, maka pengaduan dianggap selesai. Jika belum didapatkan kesepakatan, maka pengaduan akan dinaikan statusnya dan jika diperlukan maka akan dilakukan mediasi kembali dengan melibatkan Tim Teknis Pengaduan dari masing-masing OPD yang terkait sesuai dengan aduan.

### Media Pengaduan DPMPSTSP Kota Pekalongan:

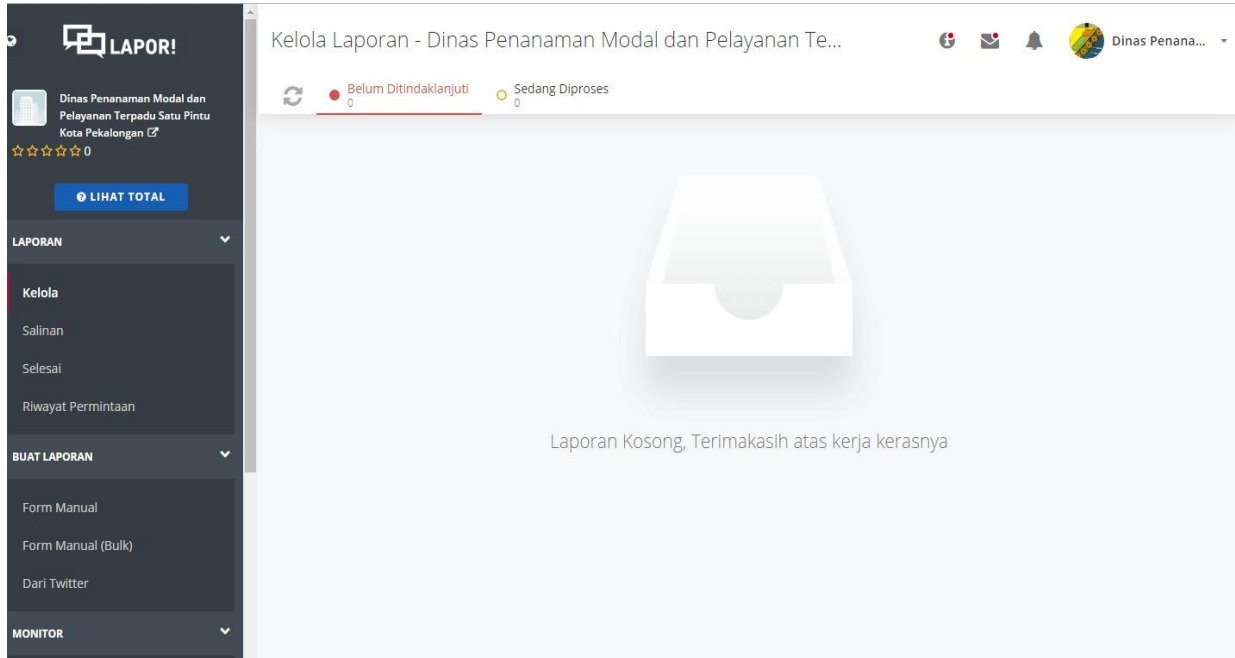
#### 1. Laman Pengaduan Online melalui [sakpore.pekalongankota.go.id](http://sakpore.pekalongankota.go.id)



The screenshot shows the 'Pengaduan Online' form on the DPMPSTSP Kota Pekalongan website. The form is titled 'Pengaduan Online' and includes a brief description: 'Media online untuk mengirimkan pengaduan berkaitan dengan layanan perizinan. Sampaikan keluhan anda tentang perizinan. Kami akan sangat senang apabila pengaduan tersebut disertai dengan bukti otentik. Jangan lupa lengkapi data anda agar kami dapat merespon dengan baik.' The form fields are as follows:

- Jenis Pengaduan : Pilih Jenis Pengaduan
- NIK (KTP-E) : Isi Nomor Induk Kependudukan (NIK)..
- Nama Lengkap : Isi nama lengkap..
- Kontak Person/Telp : Isi Kontak Person/Telp..
- Nomor HP : Isi No. HP..
- Kontak e-mail : Isi alamat e-mail..
- Alamat Lengkap : Isi Alamat..
- Provinsi : Pilih Provinsi
- Kabupaten : Pilih Kabupaten/Kota
- Kecamatan : Pilih Kecamatan
- Kelurahan : Pilih Kelurahan
- Deskripsi Pengaduan : Isi Pengaduan...

## 2. Laman Pengaduan Online melalui Lapor.go.id



## 3. Melalui Kotak Pengaduan yang sudah disediakan



#### 4. Secara Langsung ke DPMPSTP di ruang Pengaduan



#### 5. Melalui **whatsapp “WADUL ALADIN” ( 0816644000)** sarana pengaduan yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pekalongan.



WhatsApp pengaDUan onLine  
Aaf- Salahudin



Layanan Aspirasi Masyarakat dan  
Pengaduan Pelayanan Publik  
Pemerintah Kota Pekalongan

 **081 6644 000**

Scan to Chat



[www.pekalongankota.go.id](http://www.pekalongankota.go.id)  
[www.kominfo.pekalongankota.go.id](http://www.kominfo.pekalongankota.go.id)



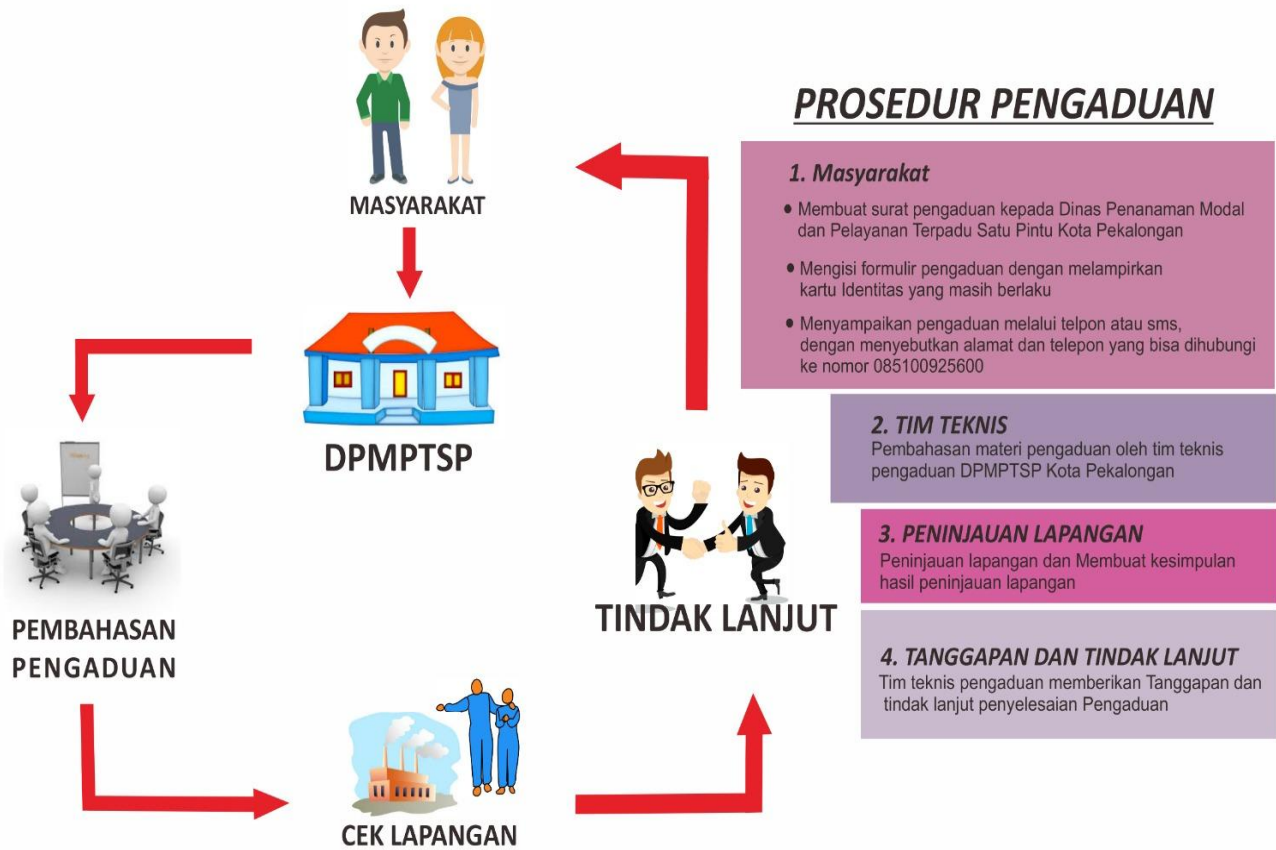
@pemkotpkt  
@pkl\_diskominfo



@pemkotpekalongan  
@pkl\_diskominfo

Berikut adalah skema tata cara pengaduan di DPMPSTSP Kota Pekalongan

## PROSEDUR DAN MEKANISME PENGADUAN DI DPMPSTSP KOTA PEKALONGAN





**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKALONGAN**

**Jl. Majapahit No. 1 Telp. 0285 432086, 7925600 Fax. 0285 420428 Pekalongan 51111**

**FORM / BUKU KOMPLAIN PELANGGAN**

BULAN : JANUARI


TAHUN : 2026

Nomor Form : \_\_\_\_\_


Tanggal Terbit : \_\_\_\_\_

No	Tanggal	Nama / Alamat	Masalah	Tindak Lanjut	Tanggal Verifikasi	Tanggal Selesai	Penanggung Jawab	Paraf
1.	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

Dibuat Oleh :

  
RATIH PRASASTIANILA MUNA  
Pengolah Data dan Informasi

Mengetahui :

  
PURNOMO, S.H.  
Penata Perizinan Ahli Muda

Catatan:



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKALONGAN**

**Jl. Majapahit No. 1 Telp. 0285 432086, 7925600 Fax. 0285 420428 Pekalongan 51111**

**FORM / BUKU KOMPLAIN PELANGGAN**

BULAN : FEBRUARI

TAHUN : 2026

Nomor Form

: 250204081344

Tanggal Terbit

:

No	Tanggal	Nama / Alamat	Masalah	Tindak Lanjut	Tanggal Verifikasi	Tanggal Selesai	Penanggung Jawab	Paraf
2.	19/02/2026	NONAME	Yth. DMPTSP Kota Pekalongan. Papan reklame "Planet Ban" di Jl. Kartini (sebelah utara lampu merah grogolan) apakah sudah berizin resmi?. Terkait pemasangan reklame tersebut sebenarnya menghalangi pantauan kamera lalu lintas CCTV PTZ 360° Grogolan.	Papan reklame "Planet Ban" di Jl. Kartini (sebelah utara lampu merah grogolan) belum ada izin, terkait penertiban reklame yang tidak berizin, kewenangan dari Satpol P3KP.	19/02/2026	19/02/2026	Bidang Kelompok Jabatan PTSP	

Dibuat Oleh :

**RATIH PRASASTIANA MUNA**  
Pengolah Data dan Informasi

Mengetahui :

**PURNOMO, S.H.**  
Penata Perizinan Ahli Muda

Catatan:



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKALONGAN**

**Jl. Majapahit No. 1 Telp. 0285 432086, 7925600 Fax. 0285 420428 Pekalongan 51111**

**FORM / BUKU KOMPLAIN PELANGGAN**

BULAN : MARET

TAHUN : 2026

Nomor Form

: 250303095902

Tanggal Terbit


:

No	Tanggal	Nama / Alamat	Masalah	Tindak Lanjut	Tanggal Verifikasi	Tanggal Selesai	Penanggung Jawab	Paraf
1.	09/03/2026	AHMAD ZAENURI  PONCOL GG MAWAR 14A RT 3 RW 9 PEKALONGAN TIMUR  081226576868	Permohonan pemindahan reklame di depan lahan milik Bpk Akmal, karena menghalangi akses keluar masuk guna pembangunan pda lahan dimaksud.	Dpmptsp berkoordinasi dengan pemilik reklame dan Satpol P3KP terkait hal tersebut, permohonan pemindahan reklame masih dalam proses.	09/03/2026	09/03/2026	Bidang Kelompok Jabatan PTSP	

Dibuat Oleh :

  
RATIH PRASASTIANILA MUNA  
Pengolah Data dan Informasi

Mengetahui :

  
PURNOMO, S.H.  
Penata Perizinan Ahli Muda

Catatan: