




**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
KECAMATAN PEKALONGAN UTARA**

<b>NOMOR SOP</b>	: 000.8.3.3/0349
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 1 Agustus 2023
<b>TGL. REVISI</b>	:
<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 1 Oktober 2023
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:  Camat Pekalongan Utara Kota Pekalongan <b>WISMA SETIYO, S.Pt., M.T</b> NIP. 19740926 199903 1 006
<b>NAMA SOP</b>	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR 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 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

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

**REFERENSI :**

1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

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

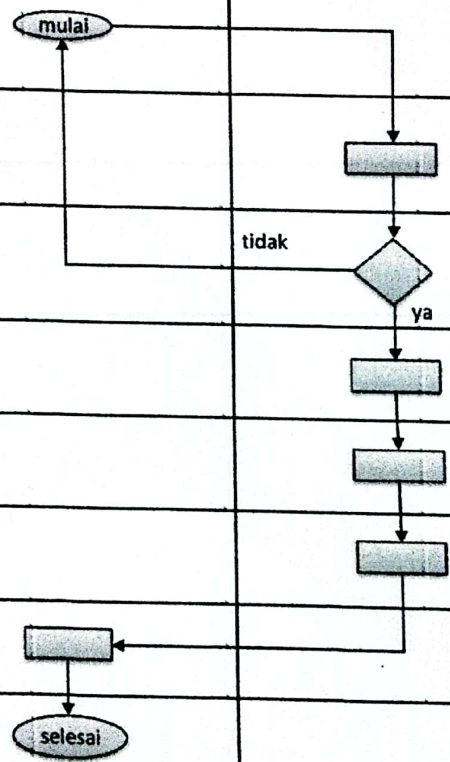
**PENGINGATAN :**

- 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 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			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		
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	



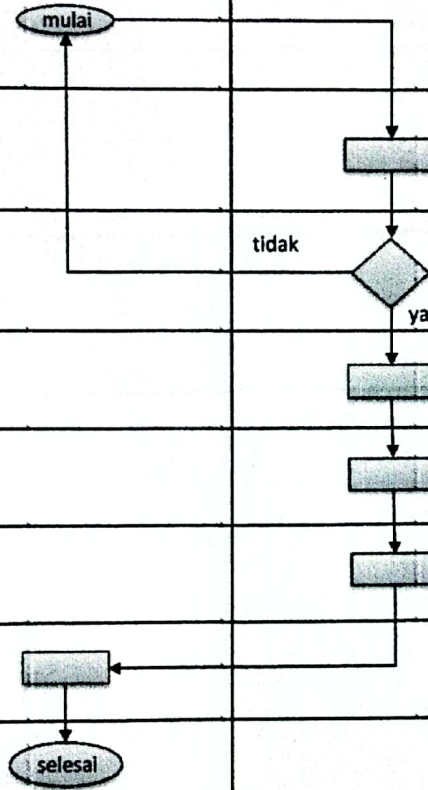


**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
KECAMATAN PEKALONGAN UTARA**

<b>NOMOR SOP</b>	: 000.8.3.3/0349
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 1 Agustus 2023
<b>TGL. REVISI</b>	:
<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 1 Oktober 2023
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:  Camat Pekalongan Utara Kota Pekalongan <b>WISMO ADHITO, S.Pt., M.T</b> NIP. 19710261999031006
<b>NAMA SOP</b>	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
<b>DASAR HUKUM :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia</li><li>2 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3 Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>4 Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li><li>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.</li><li>6 Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Pendidikan minimal S1</li><li>2 Mampu berkomunikasi dengan baik</li><li>3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik</li><li>4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan</li></ol>
<b>KETERKAITAN :</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Meja Kerja</li><li>2 Kursi Tamu</li><li>3 ATK</li><li>4 Komputer dan Internet</li></ol>
<b>PERINGATAN :</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>
Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak : <ol style="list-style-type: none"><li>1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik</li><li>2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan</li></ol>	

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			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		
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 KECAMATAN PEKALONGAN UTARA

Jl. Kusuma Bangsa No.96 Kota Pekalongan Kode Pos 51141  
Telp. (0285) 423709 Pos-el: kec.pekalongan.utara@gmail.com Laman: <https://kec-utara.pekalongankota.go.id/>

## FORMULIR PENGADUAN

### DIISI OLEH PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

Tanggal Penerimaan : .....  
Nomor Aduan : .....

### DIISI OLEH PELAPOR

Melalui sarana pengaduan ini, pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan masukan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada ..... (Nama UPP) Kota Pekalongan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan di bawah ini secara lengkap agar petugas kami dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan. Apabila data yang dituliskan pada formulir tidak benar, pengaduan yang disampaikan tidak akan diproses lebih lanjut.

#### IDENTITAS :

Nama : .....  
Alamat : .....  
Usia : .....  
Pekerjaan : .....  
No. Telp/HP : .....

#### URAIAN PENGADUAN :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### DOKUMEN PENDUKUNG :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Pekalongan,..... 20...

Yang melapor,

(.....)



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
KECAMATAN PEKALONGAN UTARA

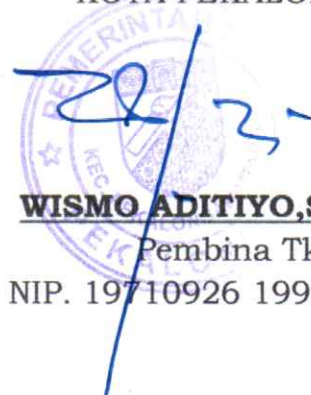
Jl. Kusuma Bangsa No.96 Kota Pekalongan Kode Pos 51141  
Telp. (0285) 423709 Pos-el: kec.pekalongan.utara@gmail.com Laman: <https://kec-utara.pekalongankota.go.id/>

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK**

Bulan : Januari

No.	Nama	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengajuan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
		<b>N</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>I</b>	<b>L</b>	

Pekalongan, 30 Januari 2026  
CAMAT PEKALONGAN UTARA  
KOTA PEKALONGAN



**WISMO ADITYO, S.Pt., M.T**

Pembina Tk.I

NIP. 19710926 199903 1 006



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
KECAMATAN PEKALONGAN UTARA

Jl. Kusuma Bangsa No.96 Kota Pekalongan Kode Pos 51141  
Telp. (0285) 423709 Pos-el: kec.pekalongan.utara@gmail.com Laman: <https://kec-utara.pekalongankota.go.id/>

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

Bulan : Februari

No.	Nama	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengajuan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
		<b>N</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>I</b>	<b>L</b>	

Pekalongan, 27 Februari 2026  
CAMAT PEKALONGAN UTARA  
KOTA PEKALONGAN

  
**WISMO ADITIYO, S.Pt., M.T**

Pembina Tk.I

NIP. 19710926 199903 1 006