




PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS PARIWISATA KEBUDAYAAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA

NOMOR SOP	:	
TGL. PEMBUATAN	:	03 Februari 2025
TGL. REVISI	:	
TGL. EFEKTIF	:	03 Februari 2025
DISAHKAN OLEH	:	 SASARYO PRAMONO, S.Sos., M.Si NIP 19710122 1996031 003
NAMA SOP	:	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia2 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3 Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4 Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik5 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 77 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan		<ol style="list-style-type: none">1 Pendidikan minimal S12 Mampu berkomunikasi dengan baik3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Secara Langsung2. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Secara Tidak Langsung		<ol style="list-style-type: none">1 Meja Kerja2 Kursi Tamu3 ATK4 Komputer dan Internet
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak : <ol style="list-style-type: none">1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket	
		Pengadu	Penyelenggara 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	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			tidak			1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	Form penerimaan pengaduan	
4	Memberikan tanggapan kepada pengadu, dan mencatat aduan			ya				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				ya			1 hari		
7	Membuat form penyaluran pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang			tidak			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	
			1							2

			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		↓	←			Form penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan	58 hari	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
9	Mengkaji dan menentukan solusi/ tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan sesuai dengan kewenangan		↓		◇	tidak				
10	Memberikan solusi/ tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan		↓		ya	↓				
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
DINAS PARIWISATA KEBUDAYAAN KEPEMUDAAN
DAN OLAHRAGA**

Jl. W.R.Supratman No.1 Pekalongan telp. (0285)-4151574, fax (0285)-421081 Website :
tourism.pekalongankota.go.id E-mail: dinparbudpora.pkl@gmail.com

REKAPITULASI BUKU PENGADUAN MASYARAKAT

JANUARI – FEBRUARI TAHUN 2026

NO	TANGGAL	NAMA / ALAMAT	MASALAH	TINDAK LANJUT	TANGGAL TERBIT		PENANGGUNG JAWAB	KANAL ADUAN
					TANGGAL VERIFIKASI	TANGGAL SELESAI		PARAF
1	4 Januari 2026	Jl. Diponegoro, Pekalongan Utara.	Atap GOR Jetayu kembali bocor saat hujan turun. Air Menetes hingga ke lapangan dan berpotensi mengganggu aktivitas olahraga. Diharapkan pengelola dan dinas segera melakukan perbaikan demi kenyamanan dan keselamatan pengguna GOR.	Dinparbudpora Kota Pekalongan melalui Bidang Pemuda dan Olahraga melakukan tindak lanjut berupa screening awal kebocoran GOR kemudian dilanjutkan dengan upaya perbaikan atap yang terjadi kebocoran. Progress pengerjaan tersebut dilakukan selama satu minggu dan sekarang sudah tidak mengalami kebocoran kembali.	5 Januari 2025	20 Januari 2025	BIDANG PEMUDA DAN OLAHRAGA, DINPARBUDPORA KOTA PEKALONGAN	PENGADUAN ONLINE

2.	4 Februari 2026	Jl. Untung Suropati, Pringrejo, Pekalongan Barat	Kami melaporkan bahwa sejumlah lampu lapangan di GOR Jetayu dalam kondisi mati dan tidak menyala. Kondisi ini berpotensi mengganggu penerangan area lapangan, terlebih dalam waktu dekat GOR Jetayu akan digunakan sebagai lokasi pelaksanaan turnamen. Oleh karena itu, kami berharap pengelola dan dinas terkait dapat segera melakukan perbaikan agar kegiatan olahraga serta pelaksanaan turnamen dapat berjalan dengan lancar, aman, dan nyaman bagi para peserta maupun penonton.	Dinparbudpora Kota Pekalongan melalui Bidang Pemuda dan Olahraga segera menindaklanjuti laporan tersebut dengan melakukan pengecekan kondisi lampu lapangan di GOR Jetayu. Berdasarkan hasil pengecekan, terdapat lima lampu lapangan yang dalam kondisi mati sehingga dilakukan penggantian lampu agar penerangan kembali optimal. Proses penggantian tersebut dilaksanakan pada malam hari menjelang pelaksanaan turnamen, sehingga seluruh lampu yang sebelumnya mati telah kembali berfungsi dan kegiatan turnamen dapat berlangsung dengan lancar.	4 Februari 2026	5 Februari 2026	BIDANG PEMUDA DAN OLARAGA, DINPARBUDPORA KOTA PEKALONGAN	PENGADUAN LANGSUNG KE KANTOR
<p>Dibuat oleh :</p>  <p>AHMAD FIQRI ADMIN SP4-N LAPOR / PENGADUAN PUBLIK DINPARBUDPORA KOTA PEKALONGAN</p>			<p>Mengetahui :</p> <p>KEPALA DINAS PARAWISATA, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLARAGA KOTA PEKALONGAN</p>   <p>SABARYO RAMONO, S.Sos, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19710122 199603 1 003</p>				<p>Catatan :</p>	