

**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
KECAMATAN PEKALONGAN SELATAN**

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DAN PEMERIKSAAN KHUSUS**










Nomor SOP : 000.8.3.3/23.1/2026
Tanggal Pembuatan : 8 Januari 2026
Tanggal Revisi : -
Tanggal Efektif : 9 Januari 2026
Disahkan Oleh : CAMAT PEKALONGAN SELATAN

PERINGATAN : Pengaduan masyarakat yang tidak jelas identitasnya tidak akan dilayani dan diproses lebih lanjut.

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.4. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 22 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.	Kualifikasi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Memiliki kemampuan mengkaji dan menganalisa permasalahan sesuai dengan kewenangan di Tingkat Kecamatan.• Memahami regulasi disiplin PNS dan pelayanan publik.
Keterkaitan	<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pelayanan Umum Kecamatan2. SOP Keamanandan Ketertiban Umum3. SOP Tata Naskah Dinas	Peralatan / Perlengkapan	Meja, Kursi, ATK, Komputer, Printer, Jaringan Internet, Buku Kendali Surat Masuk/Aduan.

URAIAN PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL (SOP)

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PELAKSANA ADM	KASI TERKAIT	SEKCAM	CAMAT	TIM PEMERIKSA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima aduan masyarakat (surat, media cetak, elektronik) atau disposisi/Surat Perintah Walikota.						Surat pengaduan, Media cetak/ elektronik	1 Hari	Lembar Penerimaan Aduan
2	Menerima berkas aduan dan mendisposisikannya untuk ditindaklanjuti secara internal.						Berkas aduan masuk	2 Jam	Disposisi Camat
3	Menerima disposisi dari Camat dan melakukan koordinasi awal dengan Kepala Seksi (Kasi) terkait.						Disposisi Camat, berkas aduan	1 Hari	Arahan koordinasi awal

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PELAKSANA ADM	KASI TERKAIT	SEKCAM	CAMAT	TIM PEMERIKSA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
4	Melaksanakan pengkajian atas pengaduan yang diterima untuk menentukan kebutuhan tim lapangan.						Hasil kajian awal, berkas aduan	1 Hari	Rekomendasi/ Susunan Tim
5	Menyusun draf Surat Perintah Tugas (SPT) untuk Tim Penanganan/Pemeriksa khusus.						Susunan Tim Pemeriksa	2 Jam	Draf SPT
6	Menandatangani dan mengesahkan Surat Perintah Tugas (SPT) Tim Pemeriksa.						Draf SPT ready	2 Jam	Surat Perintah Tugas (SPT)
7	Melaksanakan pemeriksaan lapangan, mengumpulkan data/ dokumen pendukung, dan memanggil saksi/para pihak.						SPT, instrumen pemeriksaan, data awal	7-14 Hari	Simpulan Sementara & Berita Acara
8	Menyusun konsep Laporan Hasil Pemeriksaan/Penanganan (LHP) dan dilakukan revidi berjenjang.						Simpulan sementara, berkas pemeriksaan	2 Hari	Konsep LHP Final
9	Menandatangani dan mengesahkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) definitif.						Konsep LHP disetujui	1 Hari	LHP Sah/Definitif
10	Menyampaikan laporan kepada pelapor atau men Eskalasi ke Inspektorat/Walikota jika ditemukan pelanggaran berat.						LHP Sah, Surat Pengantar	3 Hari	Tanda Terima LHP/ Dokumen Eskalasi

Disahkan oleh:
CAMAT PEKALONGAN SELATAN



SUMADI, S.I.P
Pembina
NIP. 196912171991031009