

**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA PEKALONGAN**

Jl. Sriwijaya No 5B Pekalongan

Nomor SOP

: 54.1/300.2/1/2024

Tanggal Pembuatan

: 8 Januari 2024

Tanggal Revisi

:

Tanggal Efektif

:

Disahkan Oleh



Kepala Pelaksana BPBD
Kota Pekalongan

APRILYANTO DWI PURNOMO, SE, MSi

NIP. 19670423 198603 1 003

Nama SOP

LAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Presiden Nomor 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 Walikota Pekalongan Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan

Kualifikasi Pelaksana

1. Pendidikan sarjana dan SLTA
2. Mampu berkomunikasi dengan baik
3. Mampu mengoperasikan komputer
4. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan
5. Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan .

Keterkaitan

SOP Pengelolaan Pengaduan

Peralatan / Perlengkapan

1. ATK
2. Meja Kerja
3. Komputer,dll
4. Kursi Tamu
5. Komputer dan Internet

Peringatan

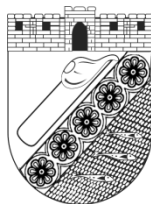
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak:

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		
		Pengadu	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Out put
1.	Datang ke kantor unit penyelenggara pelayanan dan menyampaikan aduan kepada anggota pengelola pengaduan	<pre>graph TD Start([Mulai]) --> A[] A --> B{ } B -- tidak --> Start B -- ya --> C[] C --> D[] D --> E[] E --> F[] F --> G([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		1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit		
4.	Memberikan tanggapan kepada pengadu dan mencatat aduan		-	60 menit		
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	60 menit		
7.	Menerima hasil pengelolaan pengaduan		Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	60 menit		
8.	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan		Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan	



**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA PEKALONGAN**

Jl. Sriwijaya No 5B Pekalongan

Nomor SOP	: 55.1/300.2/I/2024
Tanggal Pembuatan	: 8 Januari 2024
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	:
Disahkan Oleh	 Kepala Pelaksana BPBD Kota Pekalongan APRILYANTO DWI PURNOMO, SE, MSI NIP. 19670423 198603 1 003
Nama SOP	LAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
- Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik - 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 - Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan	- Pendidikan sarjana dan SLTA - Mampu berkomunikasi dengan baik - Mampu mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan - Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan .
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
SOP Pengelolaan Pengaduan	- ATK - Meja Kerja - Komputer,dll - Kursi Tamu - Komputer dan Internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak: - Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik - Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		
		Pengadu	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Out put
1.	Mengirim 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 --> P5[] P5 --> P6[] P6 --> P7[] P7 --> 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			1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit	
4.	Memberikan tanggapan kepada pengadu dan mencatat aduan			-	60 menit	
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	60 menit	
7.	Menerima hasil pengelolaan pengaduan			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	60 menit	
8.	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan