



**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
BADAN PENDAPATAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

NOMOR SOP	: 000.8.3.3/
TGL. PEMBUATAN	: 17 Oktober 2024
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	: Kepala Badan Pendapatan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Pekalongan  Ir. ANITA HERU KUSUMORINI, M. Sc NIP. 196507171992032014
NAMA SOP	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
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 66 TAHUN 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah	1 Pendidikan minimal S1 2 Mampu berkomunikasi dengan baik 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan	1 Meja Kerja 2 Kursi Tamu 3 ATK 4 Komputer dan Internet 5 Handphone
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak : 1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik 2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan	Disimpan dalam bentuk data manual dan/ data elektronik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Petugas Pengelola Pengaduan	Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan aduan melalui kanal-kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan	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	Memberikan tanggapan kepada pengadu, dan meneruskan aduan kepada ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan menyertakan lembar disposisi pada aduan				Lembar disposisi	1 jam	Penyampaian Aduan	
4	Mengelola dan menindaklanjuti aduan dari pengadu				Form penerimaan pengaduan	3 hari	Rekomendasi penyelesaian aduan	
5	Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian aduan dengan mengisi Form Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan dan menyampaikannya kepada petugas pengelola				Form Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan	1 jam	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
6	Menerima hasil pengelolaan pengaduan dengan mengisi form penyelesaian pengaduan dan kemudian menyampaikan kepada pengadu				Form penyelesaian pengaduan	1 jam	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
7	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	selesai			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan	



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
BADAN PENDAPATAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

NOMOR SOP	: 000.8.3.3/
TGL. PEMBUATAN	: 17 Oktober 2024
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	: Kepala Badan Pendapatan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Pekalongan  Ir. ANITA HERU KUSUMORINI, M. Sc NIP. 196507171992032014
NAMA SOP	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
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 66 TAHUN 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah	1 Pendidikan minimal S1 2 Mampu berkomunikasi dengan baik 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan
KETERKAITAN :	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan	1 Meja Kerja 2 Kursi Tamu 3 ATK 4 Komputer dan Internet
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak : 1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik 2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan	Disimpan dalam bentuk data manual dan/ data elektronik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Petugas Pengelola Pengaduan	Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Datang ke kantor unit penyelenggara pelayanan dan menyampaikan aduan kepada petugas pengelola pengaduan dengan cara mengisi Form Pengaduan	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 meneruskan aduan kepada ketua Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan menyertakan lembar disposisi pada aduan		ya		Lembar disposisi	1 jam	Penyampaian Aduan	
5	Mengelola dan menindaklanjuti aduan dari pengadu				Form penerimaan pengaduan	3 hari	Rekomendasi penyelesaian aduan	
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian aduan dengan mengisi Form Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan dan menyampaikannya kepada petugas pengelola pengaduan				Form Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan	1 jam	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
7	Menerima hasil pengelolaan pengaduan dengan mengisi form penyelesaian pengaduan dan kemudian menyampaikan kepada pengadu				Form penyelesaian pengaduan	1 jam	Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
8	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	selesai			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan	



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
**BADAN PENDAPATAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH**

Jalan Sriwijaya Nomor 44 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51111 Telepon (0285) 429451 Faksimile (0285) 429451
Pos-el: bkd.kotapkl@gmail.com Laman: <https://bakeuda.pekalongankota.go.id/>

FORMULIR PENYALURAN PENGADUAN

Kepada :
Nama UPP :
Alamat UPP :
Tanggal :
Nomor :

Diberitahukan dengan hormat bahwa kami telah menerima aduan pada tanggal melalui Berdasar pada hasil telaah dan konfirmasi terhadap pelapor, tindak lanjut atas aduan tersebut kami nilai menjadi kewenangan dari Unit Penyelenggara Pelayanan yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun rincian dari aduan tersebut adalah sebagai berikut :

Nama Pelapor :
Alamat Pelapor :
Tanggal Aduan :
Tanggal Penerimaan :
Uraian Aduan :

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

Dokumen pendukung :

.....
.....

Mohon aduan tersebut untuk dapat ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku. Demikian untuk menjadi perhatian, dan atas kerjasamanya kami sampaikan terimakasih

Pekalongan, 20...

Kepala BPKAD Kota Pekalongan

(.....)



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
**BADAN PENDAPATAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH**

Jalan Sriwijaya Nomor 44 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51111 Telepon (0285) 429451 Faksimile (0285) 429451
Pos-el: bkd.kotapkl@gmail.com Laman: <https://bakeuda.pekalongankota.go.id/>

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Tanggal Penerimaan :

Nomor Penerimaan :

IDENTITAS PELAPOR

Nama :

Alamat :

Nomor Aduan :

Sumber Aduan : ☐ Pengaduan Langsung ☐ Kotak Saran
☐ SP4N Lapor ☐ Email
☐ Telepon ☐ Lainnya

RINCIAN PENERIMAAN PENGADUAN

Ringkasan Aduan :
.....
.....

Dokumen : ☐ Tidak ada dokumen pendukung
Pendukung Aduan ☐ Ada dokumen pendukung
Keterangan :
.....

Tanggapan Oleh :
Petugas
.....

Tindak Lanjut :
.....
.....

Status Pengaduan :

Pekalongan, 20...

Petugas Pengelola Pengaduan,

(.....)

**FORMULIR PENGADUAN
BPKAD KOTA PEKALONGAN**

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,

(.....)

DAFTAR LAPORAN PENGADUAN
BADAN PENDAPATAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) KOTA PEKALONGAN
SEMESTER II - TAHUN 2025

NO	KANAL ADUAN	NAMA	ALAMAT	TANGGAL LAPOR	ISI ADUAN	LAMPIRAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	Lapor Ajib	kardi	Banyurip alit gang 1a	09-Sep-25	PBB tercatat sudah dibayar 2 tahun ini, padahal keluarga belum ada yg membayar. Blangko PBB tidak diterima 2 th ini.biasanya menggunakan PBB lama bisa. Dari RT tidak mendapat blangko tersebut. Ini pasti jatuh ditempat yang tidak tahu, dan dibayarkan.bagaimana solusinya.ke bapenda atau kelurahan.letak kesalahan dipihak mana.terimakasih	-	Bidang Pendataan, Penetapan, Data dan Informasi	Selamat pagi Bapak Kardi, terimakasih telah menghubungi kami, setelah kami melakukan pengecekan, kami membutuhkan konfirmasi beberapa informasi, mohon kesediannya Bapak untuk menghubungi nomor pelayanan kami: WA : wa.me/6285326901255 atau dapat ke loket pelayanan kami di: Kantor BPKAD Kota Pekalongan Jl. Sriwijaya No.44, Podosugih, Kota Pekalongan Jam Pelayanan pada Senin - Kamis : 07.30 - 16.30 Jumát : 07.30 - 14.30 Istirahat : 12.00 - 13.00 atas perhatiannya disampaikan terimakasih.	Selesai
2	LaporGub	Nn.	Kota Pekalongan	03 Oktober 2025	Meneruskan laporan kemarin, yang dimaksud perum swadaya asri rit 3. Syarat-syarat untuk bikin sertifikat dipersulit pemkot/bidang aset, karena BPN sudah menunggu berkas-berkasnya. Mohon untuk Bapak Gubernur bertindak.	-	Bidang Pengelolaan BMD	Selamat siang Bapak/Ibu, terimakasih atas aduan yang disampaikan kepada kami, segera kami teruskan ke bidang terkait agar segera dikonfirmasi dan ditindaklanjuti, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menunggu jawaban dari kami. Selamat Siang Bapak/Ibu, terkait dengan aduan yang telah disampaikan, kami masih berkoordinasi dengan BPN Kota Pekalongan, mohon kesediannya untuk menunggu hasil koordinasi kami dengan BPN. Terimakasih.	Selesai
3	LaporGub	Nn.	Pekalongan Utara, Kota Pekalongan	07 Oktober 2025	Permohonan bantuan terkait sertifikat tanah yang belum juga terbit di Perumahan Swadaya Asri Street 3, Kelurahan Kandang Panjang, Kecamatan Pekalongan Utara, Kota Pekalongan. Sudah lebih dari 15 tahun warga menunggu, namun sampai sekarang sertifikat belum juga bisa diterbitkan. Padahal surat pelepasan tanah sudah ada sejak tahun 2022, dan telah disahkan oleh Wali Kota Pekalongan. Sayangnya proses pendaftaran ke BPN masih terkendala karena ada sejumlah persyaratan dari pihak pengembang yang belum dipenuhi. Saat ini, ada 44 rumah yang mengalami masalah serupa. Catatan : Minta Tolong untuk dinas terkait agar menanyakan nama pengembang di kolom diskusi	-	Bidang Pengelolaan BMD	Selamat pagi Bapak/Ibu, berikut disampaikan jawaban atas aduan dimaksud: 1. Kami telah berkoordinasi dengan Kantor Pertanahan Kota Pekalongan terkait permasalahan tersebut dan telah disepakati bersama untuk kelengkapan dokumen pelepasan tanah; 2. Pada minggu ini dokumen sebagaimana pada angka 1 akan kami sampaikan ke Kantor Pertanahan Kota Pekalongan, untuk selanjutnya warga perumahan Swadaya Asri (RIT 3) Kandang Panjang dapat mengajukan permohonan hak atas tanah kepada Kantor Pertanahan Kota Pekalongan dengan syarat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Apabila terdapat informasi lebih lanjut bisa datang ke Kantor BPKAD Kota Pekalongan. Jam Pelayanan Bidang Aset pada : Senin-Kamis : 07.30 - 16.30, Jumát : 07.30 - 14.30, Istirahat : 12.00 - 13.00 . Atas perhatiannya disampaikan terimakasih.	Selesai
4	Lapor Ajib	Isnatul Fadila	Kota Pekalongan	09 Oktober 2025	Pelanggaran Reklame Rokok di Jalan Kurinci Kota Pekalongan. Jalan Kurinci Kota Pekalongan merupakan jalur padat karena dekat dengan kawasan pemerintahan, perdagangan, dan kawasan pendidikan. Keberadaan reklame rokok yang masih terpampang di Jalan Utama dekat dengan SD, SMA dan TK merupakan bentuk nyata pelanggaran terhadap peraturan Pemerintah (PP) No. 28 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Undang-undang Kesehatan, khususnya terkait dengan pengendalian iklan , promosi, dan sponsor produk tembakau. Regulasi tersebut secara tegas melarang penempatan reklame rokok di area yang berdekatan dengan fasilitas pendidikan, tempat ibadah, sarana kesehatan serta ruang publik yang menjadi tempat berkumpulnya anak-anak serta remaja. Fenomena ini menunjukkan adanya ketimpangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan Pemerintah telah berupaya menekan angka perokok pemula melalui regulasi ketat terhadap promosi rokok, namun lemahnya pengawasan serta masih adanya kepentingan ekonomi di sektor periklanan membuat aturan ini sering diabaikan. Reklame rokok yang mencolok	-	Satpol P3KP	Selamat malam Bapak/Ibu, terimakasih atas aduan yang disampaikan, terkait dengan aduan Bapak/Ibu akan kami teruskan ke instansi penegak perda (satpol p3kp), apabila terdapat informasi lebih lanjut bisa datang ke Kantor BPKAD Kota Pekalongan Jl. Sriwijaya No.44, Podosugih, Kota Pekalongan Jam Pelayanan Senin - Kamis : 07.30 - 16.30 Jumát : 07.30 - 14.30 Istirahat : 12.00 - 13.00 atas perhatiannya disampaikan terimakasih.	Selesai

					di ruang publik bukan hanya melanggar aturan administratif, tetapi juga menjadi ancaman terhadap upaya perlindungan anak dan kesehatan masyarakat. Secara psikologis dan sosial, paparan visual terhadap iklan rokok berpotensi menormalisasi perilaku merokok di kalangan anak dan remaja, menanamkan persepsi bahwa merokok adalah hal yang wajar atau bahkan "keren". Hal ini bertentangan dengan semangat Kota Layak Anak dan agenda Indonesia Sehat 2045 yang menekankan pentingnya lingkungan bebas dari promosi produk adiktif. Oleh karena itu, pemerintah daerah bersama Satpol PP dan dinas terkait perlu bertindak tegas untuk menertibkan reklame rokok yang melanggar aturan tersebut. Tidak cukup hanya dengan pencabutan reklame, tetapi juga diperlukan sanksi administratif hingga pembinaan terhadap perusahaan iklan dan pemilik merek. Di sisi lain, masyarakat perlu dilibatkan dalam pengawasan partisipatif, misalnya melalui pelaporan publik terhadap reklame rokok ilegal. Keberadaan reklame rokok di sekitar kawasan pendidikan bukan sekedar pelanggaran teknis, melainkan indikator lemahnya komitmen terhadap perlindungan generasi muda dari bahaya adiksi nikotin. Jika tidak segera diatasi, hal ini akan terus memperlemah upaya nasional dalam membangun generasi yang sehat, produktif, dan bebas dari pengaruh industri tembakau.				
5	Lapor Ajib	Nn.	Kota Pekalongan	10 Oktober 2025	Selamat Pagi Bapak, Ijin melaporkan reklame depan SMP N 13 besinya pada ambrol.	-	Bidang Penagihan dan Pemeriksaan	Selamat siang Bapak/Ibu, Terimakasih atas laporan yang telah disampaikan. Terkait dengan reklame yang rusak di depan SMP N 13, kami akan segera meneruskan informasi ini kepada Satpol PP3KP selaku penegak perda. Selain itu, kami juga akan menghubungi pihak pemilik konstruksi reklame untuk dilakukan penanganan lebih lanjut. Terima kasih.	Selesai
6	LaporGub	Nn.	Kota Pekalongan	17-Nov-25	Kami warga perum swadaya asri rit 3 memohon kepada Bpk Gubernur untuk menindaklanjuti laporan kami LGMB95773540. karena laporan yang disampaikan kepada Bapak, belum ada hasilnya. Kami selaku warga kalangan bawah sangat sulit sekali meminta hak kita (sertifikat). Karena permasalahan ini sudah berlarut-larut kurang lebihnya 10-15 tahun ini belum kunjung selesai. dan kami warga memohon kepada Bapak Gubernur untuk bisa datang dan meninjau ke lokasi langsung.	-	Bidang Pengelolaan BMD	Selamat pagi Bapak/Ibu, terimakasih atas informasi dan aduan yang Bapak/Ibu sampaikan dapat kami informasikan bahwa dokumen sudah kami sampaikan ke BPN. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih. Apabila membutuhkan informasi lebih lanjut dapat menghubungi kami di Kantor BPKAD Kota Pekalongan Jl. Sriwijaya No.44 Podosugih, Kota Pekalongan Telp. (0285) 429451 Jam Pelayanan pada Senin - Kamis 07.30 - 16.30 Jumat 07.30 - 14.30	Selesai

Pekalongan, Desember 2025

