



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA (DINSOS P2KB) KOTA PEKALONGAN

Nomor SOP	: B/1690.17/000.8.3.3/2024
Tanggal Pembuatan	: 16 September 2024
Tanggal Efektif	: 18 September 2024
Disahkan oleh	: Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan
Nama SOP	: SOP Pelayanan Pengaduan


YOS ROSYIDI, S.IP., M.Si.
NIP. 19660515 198603 1 007

Dasar Hukum

- 1 Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 3 UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Kualifikasi Pelaksana

- 1 Memiliki pemahaman yang baik tentang tata cara penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat;
- 2 Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 3 Mampu berkomunikasi dengan baik serta memberikan pelayanan yang ramah, santun, dan profesional;
- 4 Mampu mengoperasikan perangkat komputer;

Keterkaitan

Peralatan/ Perlengkapan

- 1 Komputer;
- 2 Formulir dan ATK;
- 3 Printer;
- 4 Jaringan Internet

Peringatan

- Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka akan menyebabkan pengaduan masyarakat tidak tertangani dengan tepat, memunculkan keresahan, serta memicu penyampaian keluhan melalui saluran yang tidak resmi dan berpotensi menimbulkan konflik.

Pencatatan & Pendataan

- 1 Mencatat setiap pengaduan masyarakat secara lengkap dan akurat, termasuk identitas pengadu, waktu, dan substansi pengaduan.
- 2 Mendokumentasikan tindak lanjut dan hasil penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3 Memastikan data pengaduan tersimpan dengan aman, rapi, dan mudah diakses untuk keperluan monitoring, evaluasi, dan pelaporan.

Paraf Kabid/Kasubag :

Paraf Sekretaris :

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Masyarakat	Petugas Pelayanan Pengaduan	Kepala Bidang	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan baik online (website, aplikasi, WhatsApp, email resmi) atau offline (datang langsung, surat, kotak saran).	Mulai					Form pengaduan	1 Hari	Form pengaduan terisi	
2	Petugas Pelayanan Pengaduan menerima, memberikan respon awal/jawaban sementara kepada pengadu dan mencatat ke buku registrasi pengaduan.						Buku registrasi, Form pengaduan	1 Hari	Form penerimaan	
3	Petugas Pelayanan Pengaduan memeriksa pengaduan dan menentukan: Apakah pengaduan dapat dijawab langsung atau perlu tindak lanjut?						Form penerimaan	1 Hari	Jawaban pengaduan	
5	Sekretaris menerima dan memeriksa aduan masyarakat, kemudian mengkoordinasikan penanganannya kepada bidang/unit teknis yang berwenang serta melaporkannya kepada Kepala Dinas.						Form Pengaduan, Form penerimaan, Form penelaahan	1 Hari	Form penelaahan terisi	
6	Melaksanakan tindaklanjut atas aduan yang disampaikan oleh masyarakat dan membuat dokumentasi / laporan penanganan aduan yang sudah tertangani dan menyampaikan kepada Sekretaris Dinas						Form pengaduan, form penerimaan dan form penelaahan	8 Hari	Laporan tindak lanjut	
7	Menerima dan memeriksa laporan hasil penanganan aduan dan melaporkan kepada Kepala Dinas serta meneruskan informasi kepada petugas pelayanan pengaduan						Laporan tindak lanjut	1 Hari	Laporan tindak lanjut terverifikasi	
8	Petugas pelayanan pengaduan menyampaikan jawaban dan/atau hasil tindak lanjut ke masyarakat						Laporan tindak lanjut, Form Penyelesaian	1 Hari	Laporan tindak lanjut tersampaikan	
9	Selesai	Selesai								

Paraf Kabid/Kasubag:

Paraf Sekretaris:

[Signature]



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
**DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA**

Jalan Sriwijaya Nomor 40 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51111 Telepon (0285) 422868 Faksimile (0285) 422868
Pos-el: dinsosp2kb@gmail.com Laman: <https://dinsosp2kb.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,

(.....)