



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR

Jl. Tondano No.19 Kota Pekalongan Kode Pos 51122
Telp. (0285) 422328 email : kecamatanpekalongantimur@gmail.com

SISTEM PENGADUAN BESERTA TINDAK LANJUT

The screenshot displays the WhatsApp Business interface for 'Kecamatan Pekalongan Timur'. The left sidebar contains a menu with the following items: 'Fitur bisnis', 'Profil bisnis' (with sub-item 'Kelola alamat, jam kerja, dan situs web'), 'Katalog' (with sub-item 'Tampilkan produk dan layanan'), 'Order' (with sub-item 'Kelola orderan dan pembayaran'), 'Jangkau lebih banyak pelanggan' (with sub-item 'Siaran bisnis' and 'Lihat semua siaran dan audiens'), 'Perpesanan' (with sub-items 'Balas cepat' and 'Daftar'), and 'Pusat bantuan bisnis'. The main area shows the business profile with a cover photo, a profile picture, and business information fields: 'Nama bisnis' (Timur Mendengar), 'Deskripsi' (Kecamatan Pekalongan Timur adalah salah satu dari 4 kecamatan di Kota Pekalongan, Jawa Tengah. Wilayah dengan kode pos 51121 hl...), 'Alamat' (4MSJ+6WS, Poncol, Kec. Pekalongan Tim., Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51122, Indonesia), 'Area dalam cakupan' (Lokasi persis), and 'Catatan lokasi'. The bottom of the screen shows a navigation bar with icons for 'Pekalongan', 'POTET NAMIYA SYARIAN', and other social media links.

Kecamatan Pekalongan Timur memiliki LAYANAN PENGADUAN MENGGUNAKAN WHATSAPP BISNIS. Layanan ini adalah sistem pengaduan masyarakat yang dikelola Kecamatan Pekalongan Timur melalui aplikasi WhatsApp Business resmi dengan nomor 0858-4200-1600.

Sistem ini hadir untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi, saran, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan publik di wilayah kecamatan tanpa harus datang langsung ke kantor.

I. CARA KERJA SISTEM

1. Akses Mudah

Masyarakat cukup menyimpan nomor WA Bisnis Kecamatan dan mengirim pesan pengaduan melalui WhatsApp.

2. Format Pengaduan

Agar cepat ditindaklanjuti, masyarakat diminta mencantumkan: Nama - Alamat - Jenis Pengaduan - Uraian Masalah - Bukti Foto/Video - No. HP

3. Respon Otomatis

Setiap pesan yang masuk akan mendapat balasan otomatis berisi ucapan terima kasih dan nomor tiket pengaduan.

4. Verifikasi & Disposisi

Petugas admin memverifikasi kelengkapan data, memberi label kategori pengaduan, dan meneruskan kepada bidang terkait di Kecamatan/Kelurahan.

5. Tindak Lanjut

Pengaduan akan direspon dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam kerja. Masyarakat akan mendapat update status melalui WA.

6. Laporan Selesai

Setelah selesai ditangani, petugas akan mengirimkan hasil tindak lanjut dan meminta konfirmasi kepuasan dari pelapor.

II. JENIS PENGADUAN YANG DILAYANI

1. Pelayanan Administrasi: keterlambatan, persyaratan, pungli
2. Infrastruktur: jalan rusak, lampu jalan mati, drainase
3. Sosial Kemasyarakatan: bantuan sosial, PKH, BPNT
4. Ketertiban Umum: PKL liar, sampah, balon udara liar
5. Informasi & Saran umum lainnya

III. KEUNGGULAN SISTEM

1. Cepat & Real Time : Pengaduan langsung masuk dan bisa direspon kapan saja pada jam layanan
2. Transparan : Pelapor mendapat update status pengaduan sampai selesai
3. Tertata : Semua pengaduan terdokumentasi otomatis dan bisa dipantau
4. Gratis : Tidak dipungut biaya selain kuota internet
5. Privasi Terjaga : Data pelapor dijamin kerahasiaannya

IV. JAM LAYANAN

Senin - Jumat : 08.00 - 15.00 WIB

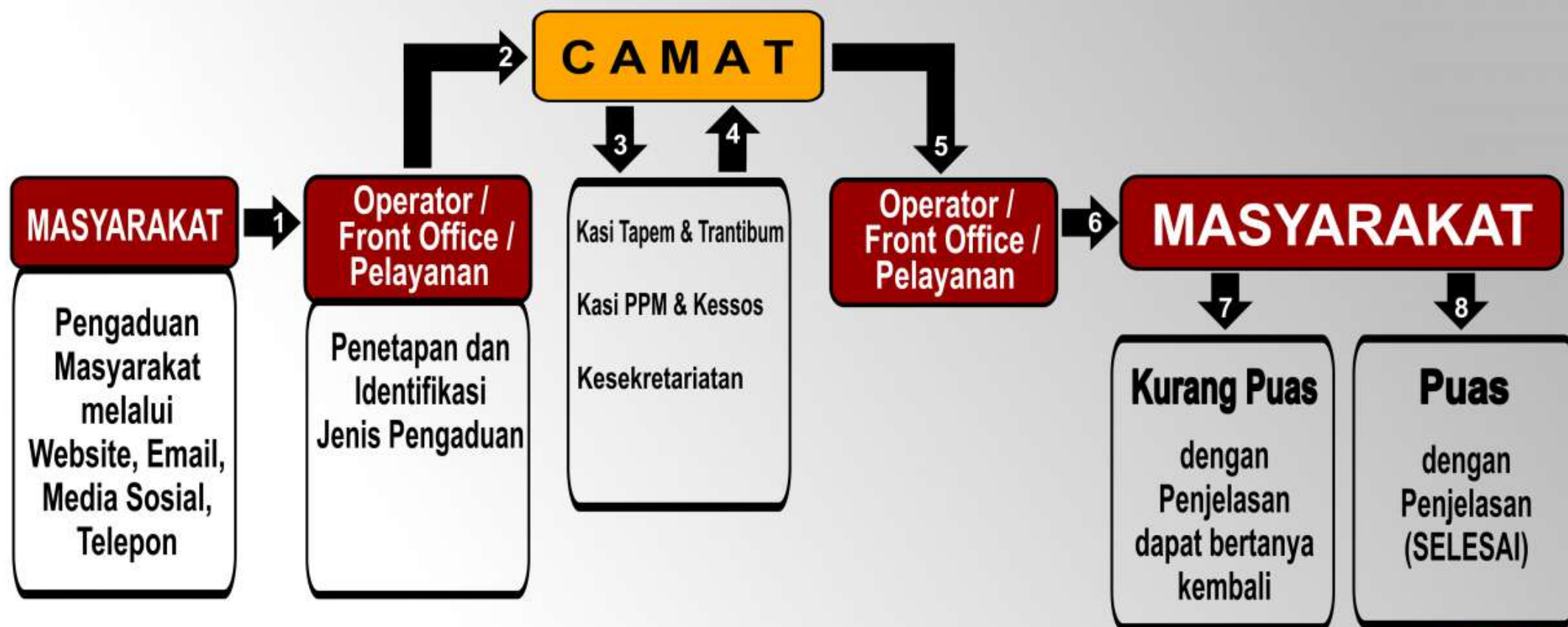
Di luar jam tersebut, pengaduan tetap bisa dikirim dan akan direspon pada hari kerja berikutnya.

Dengan adanya Layanan Pengaduan melalui WA, Kecamatan Pekalongan Timur berkomitmen mewujudkan pemerintahan yang responsif, terbuka, dan dekat dengan masyarakat.

Nomor Pengaduan WA Bisnis Kecamatan Pekalongan Timur : 0858-4200-1600



PROSEDUR PEGADUAN MASYARAKAT



FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR

Nama Pelapor :

Jenis Kelamin : P / L

Alamat :

No Identitas KTP/Paport/SIM :

Email :

No. Telepon / HP :

Pekerjaan :

Deskripsi Pengaduan :

Tindak Lanjut Yang Diinginkan :

Pekalongan,

Pengaduan

.....



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
KECAMATAN PEKALONGAN TIMUR

Jl. Tondano No.19 Kota Pekalongan Kode Pos 51122
Telp. (0285) 422328 email : kecamatanpekalongantimur@gmail.com

PROSES DAN LAPORAN PENGADUAN

No	Tanggal Pengaduan	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Durasi Penyelesaian	Media Pengaduan
1.	6 Januari 2026	Penumpukan Sampah di jl hayam wuruk	Kecamatan (kasi Trantibum) berkordinasi dengan DLH dilakukan pengangkutan sampah dan pemasangan larangan untuk membuang sampah pada tempat nya	1 hari	WhatsApp
2.	28 Januari 2026	Pengaduan Penjual Obat obatan terlarang di samping pasar banjarsari yang berbentuk warung es teh	Kecamatan (Kasi Trantibum) Berkordinasi dengan TNI dan Polri dilakukan penindakan langsung ke tempat yang menjadi aduan oleh masyarakat dan di temukan barang bukti obat terlarang dan di tindak langsung oleh polri	2 hari	WhatsApp
3.	8 April 2026	Pengaduan Perjudian / Gaple di sebelah rel Jl Wahidin	Kecamatan (Kasi Trantibum) melakukan Pengecekan ke lokasi Pengaduan dan tidak ada warga yang gaple sesuai aduan	1 hari	WhatsApp

Pekalongan, 29 Juni 2026
Plt. CAMAT PEKALONGAN TIMUR



ISKANDAR S.H. M.Hum.
Pembina Tk I
NIP 19690525 199003 1 005