



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 :

- 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

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Pendidikan minimal S1
- 2 Mampu berkomunikasi dengan baik
- 3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
- 4 Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pengaduan

KETERKAITAN :

1. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

- 1 Meja Kerja
- 2 Kursi Tamu
- 3 ATK
- 4 Komputer dan Internet
- 5 Handphone

PERINGATAN :

Jika pembuatan SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

- 1 Pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik
- 2 Turunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

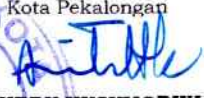
Disimpan dalam bentuk data manual dan/ data elektronik

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	