



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

NOMOR SOP	: 000.8.3.3/173-4
TGL. PEMBUATAN	: 1 Agustus 2023
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	: 4 Oktober 2023
DISAHKAN OLEH	:  Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan M. TAUFIQ ROCHMAN, S.STP NIP. 1980107 199703 1 002
NAMA SOP	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA 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 22 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan

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

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 :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Anggota Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Datang ke kantor unit penyelenggara pelayanan dan menyampaikan aduan kepada anggota pengelola pengaduan	<pre>graph TD; start([mulai]) --> A1[]; A1 --> A2[]; A2 --> D1{ }; D1 -- tidak --> A1; D1 -- ya --> A3[]; A3 --> A4[]; A4 --> A5[]; A5 --> A6[]; A6 --> A7[]; A7 --> 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		tidak	1. Aduan 2. Identitas Pengadu 3. Bukti dukung apabila diperlukan	30 menit		
4	Memberikan tanggapan kepada pengadu, dan mencatat aduan		ya	-	1 jam	-	
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	1 jam	-	
7	Menerima hasil pengelolaan pengaduan			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 jam	-	
8	Memberikan tanggapan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan			Laporan tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1 hari	Form penyelesaian pengaduan	