



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

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>NOMOR SOP</b>      | : 000.8.3.3/   |
| <b>TGL. PEMBUATAN</b> | : 17 Oktober 2024  |
| <b>TGL. REVISI</b>    | :  |
| <b>TGL. EFEKTIF</b>   | :  |
| <b>DISAHKAN OLEH</b>  | : Kepala Badan Pendapatan Keuangan Dan Aset Daerah<br>Kota Pekalongan<br><br><b>Ir. ANITA HERU KUSUMORINI, M. Sc</b><br>NIP. 196507171992032014 |
| <b>NAMA SOP</b>       | : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN<br>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<br>2. Identitas Pengadu<br>3. Bukti dukung apabila diperlukan | 30 menit | Dokumentasi aduan/ Form aduan                |     |
| 2  | Menerima aduan dan mencatat pada Form Penerimaan Pengaduan  |           |                             |                                    | 1. Aduan<br>2. Identitas Pengadu<br>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                  |     |