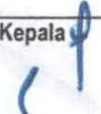




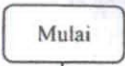
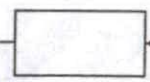
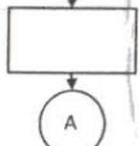
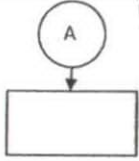
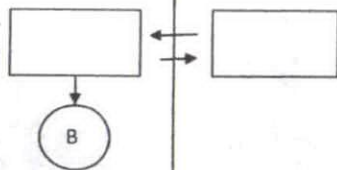
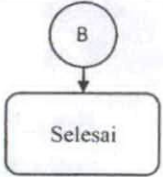
PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	17 Maret 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Kepala  Drs. Acil Rustianto, M. Si NIP 19710823 199101 1 001
Judul SOP	PENYELESAIAN MASALAH PENGADUAN

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 2. PERMENDAGRI No. 138 Tahun 2017	1. Memahami peraturan tentang Penyelesaian Masalah 2. Memahami mekanisme Penangan Penyelesaian Masalah
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
	1. ATK 2. Buku Register 3. Komputer 4. Kendaraan Operasional
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Setiap permohonan yang masuk harus dipastikan kelengkapannya, agar tidak terjadi kesalahan dalam penyelesaian masalah	Buku Berkas Penyelesaian Masalah

NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		KABID	KASI	PETUGAS LOKET/ PELAKSANA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima pengaduan yang masuk apabila sifatnya rutin, normatif maka langsung dijawab pengaduan tersebut apabila tidak maka melaporkan pengaduan tersebut kepada Kepala Seksi				Pengaduan	15 menit	Jawaban dan/atau Pengaduan
2	Menerima, memeriksa, menjawab pengaduan apabila tidak memerlukan kebijakan maka akan langsung dijawab dan apabila memerlukan kebijakan melaporkan masalah pengaduan kepada Kepala Bidang				Pengaduan	30 menit	Jawaban dan/atau Pengaduan
3	Menerima, memeriksa, menelaah, mengumpulkan data pendukung pengaduan yang memerlukan kebijakan dan mengkoordinasikan kepada bidang terkait				Pengaduan	30 menit	Jawaban dan/atau Pengaduan
4	Koordinasikan dengan bidang terkait				Pengaduan	1 jam	Hasil koordinasi
5	Menerima hasil koordinasi penyelesaian pengaduan serta memberi jawaban penyelesaian pengaduan untuk disampaikan kepada pemohon				Hasil koordinasi penyelesaian pengaduan	1 jam	Jawaban penyelesaian pengaduan