



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Nomor SOP	DI/DPMPTSP/KPTS/2023
Tanggal Pembuatan	10 April 2023
Tanggal Revisi	21 Juni 2023
Tanggal Efektif	7 Juli 2023
Disahkan Oleh	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  CICI SULASTRI, SKM, MSI Pembina NIP. 19740321 200212 2 002
Nama SOP	Pengaduan
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;	1 Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku
2 Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;	2 Memahami system, mekanisme dan prosedur
3 Peraturan menteri Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;	3 Mampu mengoperasikan komputer
4 Peraturan menteri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;	4 Memiliki Kemampuan Pengolahan Data
5 Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;	
6 Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1 Adanya Surat Masuk Dan Surat Keluar	1 Komputer,
	2 Printer, Scanner
	3 koneksi Internet
	4 Alat Tulis Kantor
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
1 Apabila SOP tidak dijalankan/laksanakan maka yang terjadi adalah	1 Laporan Pengaduan
2 Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan Di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir tidak terwujud.	
3 Jika tidak dilaksanakan Peengawasan, maka dampaknya pada ketaatan Perizinan	

Flowchart/SOP Pengaduan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket	
		Pengguna Layanan	Petugas Pengaduan	Tim Pengelola Pengaduan	Penyaluran Pengaduan	Penyelesaian Pengaduan	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pengguna Layanan /Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui canel pengaduan yang telah tersedia						Pengisian Formulir Pengaduan dan melampirkan Fotokopi KTP	20 Menit	Laporan Tindak Lanjut Pengaduan	
2	Petugas Pengaduan Menerima Terdiri dari Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen pengaduan dan Pencatatan serta Pemberian Tanggapan kepada pengadu							30 Menit		
3	Tim Pengelola Pengaduan Melakukan Penelaahan dan pengklarifikasian terdiri dari Identifikasi masalah, pemeriksaan kelengkapan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi, bukti dan seleksi							2 Jam		
4	Penyaluran Pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang dalam hal substansi Pengaduan tidak menjadi kewenangan nya							30 Menit		
5	Penyelesaian pengaduan dengan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.							13 Hari Kerja		