

IV. PENGADUAN

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 3. Peraturan menteri Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 4. Peraturan menteri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 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
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Pengaduan 2. Melampirkan Fotocopy Identitas diri (KTP,Pasport,SIM)
3	System Mekanisme Dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pegguna layanan]) --> B{ } B --> C[Menvampaikan Pengaduan melalui canel yang tersedia] C --> D[Petugas Pengaduan menerima,memeriksa, pencatatan laporan dan pemberian tanggapan pengaduan] D --> E[Tim Pengelola pengaduan menelaah, mengklasifikasi, mengidentifikasi masalah, Pemeriksaan Subtansi pengaduan,klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi] E --> F[Penyaluran pengaduan kepada penyelenggara yang berwenang] F --> G[Penyelesaian pengaduan Menyampaikan saran penyelesaian kepada pejabat terkait lingkup penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan/masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Canel Pengaduan yang telah tersedia; 2. Petugas Pengaduan menerima, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu. 3. TIM Pengelola pengaduan melakukan, penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah pemeriksaan subtansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi; 4. Penyaluran Pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang dalam hal subtansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; 5. Penyelesaian pengaduan dengan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

4.	Jangka waktu penyelesaian	1. 14 Hari Kerja apabila berkas Lengkap 2. Jangka Waktu Penyelesaian Laporan Sesuai dengan Tingkat Permasalahan yang di Laporkan
5.	Biaya tarif	Tidak dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk pelayanan	Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu dilengkapi AC; 2. Tempat Parkir 3. Meja Pengaduan dan Informasi Layanan; 4. Kotak Pengaduan Layanan ; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Menyusui; 7. Ruang bermain anak 8. Mushola; 9. Kursi Roda; 10. Toilet; 11. Komputer dan Printer; 12. Meja dan Kursi; 13. Handphone; 14. Survei Kepuasan Masyarakat ; 15. Media Informasi 16. Internet; 17. Kamera (CCTV) 18. ATK
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 2. Memahami system mekanisme dan prosedur ; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data;
9.	Pengawasan internal	1. Pengawasan yang dilakukan oleh Atasan Langsung pada setiap Jenjang;
10.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Pengaduan 2. Kotak Pengaduan (Drop Box); 3. Melalui Telp atau WA 082283291840/081276407996 4. E-mail : pengaduanptsprohil1@gmail.com; 5. Website : http://web.dpmpptsp.rohil.go.id; 6. Facebook : Dpmpptsp Rokan Hilir; 7. Instagram : DPMPTSP ROHIL 8. Twitter : Dpmpptsp rokanhilir 9. Perizinan Mobile : DPMPTSP Kabupater Rokan Hilir 10. SPAN Lapor : www.lapor.go.id 11. Aplikasi OSS : OSS.go.id
11.	Jumlah Pelasana	Jumlah personil yang dibutuhkan sebanyak 10 (Sepuluh) orang

12.	Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 3. Prinsip Pelayanan dengan motto terbaik, cepat dan tuntas (TEPAT)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalur Evakuasi. 2. Titik Kumpul 3. Apar 4. Bell 5. Terdapatnya Standar Operasional Prosedur (SOP). 6. Kerahasiaan Biodata Pelapor.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks kepuasan masyarakat (IKM);

Ditetapkan di : Bagansiapiapi
 Pada Tanggal : 7 Juli 2023



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN ROKAN HILIR,

CICI SULASTRI, SKM, M.Si
 Pembina
 NIP. 19780321 200212 2 002