

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGADUAN PERIZINAN SECARA LANGSUNG
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU**

No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku				
		Pelapor	JFU/Petugas Pengaduan	Bidang Pengaduan	S a t g a s	Kepala Daerah	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pelapor Mengisi Formulir Pengaduan						formulir pengaduan,pulpen	10 menit	Formulir Pengaduan	
2	JFU/Petugas Penerima Pengaduan memeriksa dan memverifikasi dan mencatat dan isian pada formulir pengaduan apakah data isian tersebut lengkap/tidak lengkap apabila tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi dan apabila telah lengkap maka akan diteruskan ke Bidang Pengaduan						Formulir pengaduan,pulpen buku agenda	10 menit	Registrasi Pengaduan	
3	Bidang Pengaduan memeriksa kebenaran pelaporan dan mencari solusi penyelesaiannya dan melaporkan ke Pimpinan						Formulir pengaduan,ATK lembaran disposisi	15 Menit	Verifikasipengaduan	
4	Satgas menerima laporan pengaduan dari Bidang Pengaduan dilakukan investigasi,analisa dan memberikan solusi penyelesaian pengaduan secara lisan/tulisan						Formulir pengaduan,ATK lembaran disposisi	1 Hari	Penyelesaian secara lisan/tertulis	
5	Bidang Pengaduan menerima solusi penyelesaian pengaduan dari Satgas,kemudian memberikannya ke JFU atau petugas penerima pengaduan						Formulir Pengaduan,ATK,Lembaran disposisi Surat Jawaban	15 Menit	Penyelesaian secara lisan/tertulis	
6	JFU/Petugas Penerima Pengaduan Menghubungi pelapor untuk memberikan jawaban atas pengaduan pelapor						Surat Jawaban	10 Menit	Surat Jawaban	
7	Bidang Pengaduan melakukan rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan dan menyerahkan ke Pimpinan						Rekapitulasi Laporan Layanan Penanganan Pengaduan	30 Menit	Rekapitulasi Laporan Layanan Penanganan Pengaduan	
8	Satgas menerima dan memeriksa rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan kemudian menyerahkan kepada kepala Daerah						Rekapitulasi laporan layanan Penanganan Pengaduan	15 Menit	Rekapitulasi Laporan Layanan Penanganan Pengaduan	
9	Kepala Daerah menerima Laporan layanan penanganan pengaduan						Rekapitulasi Laporan Layanan Penanganan Pengaduan	5 Menit	Rekapitulasi Laporan Layanan Penanganan Pengaduan	

BUPATI ROKAN HULU,

SUKIMAN