



# PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755  
Kode Pos : 28557 Email : [dpmptsp@rokanhulukab.go.id](mailto:dpmptsp@rokanhulukab.go.id) Website : <http://dpmptsp.rokanhulukab.go.id>

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU

**NOMOR : Kpts.500.16/DPMPTSP/02 /2024**

#### **TENTANG**

#### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PEAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU**

#### **BUPATI ROKAN HULU,**

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi. Dan Kota Batam (lembaran) Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2008, Tentang Perubahan ketiga Atas Undang-Undang Republik Indoneia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana

- telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  10. Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 2 Tahun 2020 tentang tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Lembaran Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2020 Nomor 15);
  11. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2021 Nomor 70).

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

- KESATU** : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu mempunyai Fungsi dan tujuan :
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
  - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
  - c. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Pengaduan meliputi :
- a. Definisi Pengaduan;
  - b. Penanganan Pengaduan;
  - c. Jenis media Pengaduan;

- d. Alur Mekanisme Pengaduan;
- e. SOP Pengaduan.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan ini di bebaskan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan ditinjau kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pasir Pengaraian  
Pada tanggal 31 Januari 2024

**Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HULU,**



**MUNANDAR.SE., M.M**  
Pembina ( IV/a)  
NIP. 19730610 200701 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman  
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu  
NOMOR : Kpts. 500.16/DPMPTSP/ /2024  
TANGGAL : Januari 2024

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU

### A. DEFINISI PENGADUAN

Informasi/Pemberitahuan yang disampaikan baik secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap keluhan atau ketidakpuasan baik perseorangan dan/atau golongan terhadap perilaku dan/atau pelaksanaan tugas yang terkait dengan peristiwa proses pelayanan perijinan nonperijinan atau penggunaan produk hukum izin.


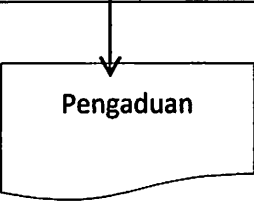

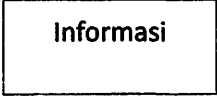
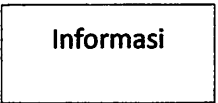
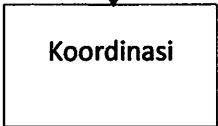
### B. PENANGANAN PENGADUAN

1. Penanganan pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan dan nonperizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu
2. Penanganan pengaduan oleh DPMPTSP dilakukan oleh Tim pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu Nomor : Kpts.500.16/DPMPTSP/ 05/2024

### C. JENIS MEDIA PENGADUAN

1. Pengaduan Langsung  
Pemohon datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu melalui loket Pelayanan Pengaduan dan menyampaikan pengaduan secara lisan dan selanjutnya dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.
2. Pengaduan Tidak Langsung melalui
  1. Surat pengaduan kepada Kepala DPMPTSP Rokan Hulu
  2. Kotak pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan
  2. Website : [dpmptsp.rokanhulukab.go.id](http://dpmptsp.rokanhulukab.go.id)
  3. Handphone : 0813 7210 2755
  4. Whatsaap : 0813 7210 2755
  5. Email : [bid.pkplrohul@gmail.com](mailto:bid.pkplrohul@gmail.com)
  6. Facebook : DPMPTSP ROKAN HULU
  7. Instagram : [dpmptsp\\_rohul](https://www.instagram.com/dpmptsp_rohul)
  8. SP4N/LAPOR : [lapor.go.id](http://lapor.go.id)

**MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN ROKAN HULU**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				
		PEMOHON	PETUGAS PENGADUAN	TIM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	TIM TEKNIS	KEPALA DAERAH
	Mulai					
1.	Pemohon menyampaikan pengaduan secara langsung dan tidak langsung. Data pengaduan yang disampaikan harus dilengkapi dengan identitas pemohon					
2.	Petugas pengaduan memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan untuk diregistrasi/dicatat pada agenda pengaduan					
3.	Tim Pelayanan pengaduan masyarakat menerima pengaduan, menelaah dan mengklasifikasi					
4.	Tim Pelayanan pengaduan masyarakat melaksanakan koordinasi dengan Tim Teknis dan Perangkat Daerah lainnya dalam rangka penyelesaian masalah pengaduan					

5.	Tim Teknis menindaklanjuti masalah pengaduan				Tindak lanjut	
6.	Tim Pelayanan pengaduan masyarakat memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan tindak lanjut Tim Teknis			Informasi		
7.	Petugas pengaduan menyampaikan informasi hasil penyelesaian masalah pengaduan kepada pemohon dan mengklasifikasi pemohon puas atau tidak puas		Informasi			
8.	Pemohon menginformasikan puas atau tidak puas atas pelayanan pengaduan	Jawaban	Puas			
9.	Tim Pelayanan pengaduan masyarakat Melakukan rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan dan menyerahkan ke Pimpinan			Informasi		
10.	Bupati menerima laporan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang berat					Informasi
11.	Selesai		Selesai			