



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 Website : <http://dpmptsp.rokanhulukab.go.id>

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

NOMOR : Kpts.503/DPMPTSP/09 /2021

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN 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 agar pelaksanaan pelayanan pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran 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 Republik Indonesia 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 Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Lembaran Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2020 Nomor 15);
11. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Cara Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 36 Tahun 2020 Tentang perubahan atas Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 10 Tahun 2019 tentang pendelegasian kewenangan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .

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 Perizinan dan Non Perizinan 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 10 Maret 2021

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



GORNENG, S.Sos, M.Si
Pembina TK.I/IV.b
NIP. 19740727 200012 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
NOMOR : Kpts. 503/DPMPTSP/ 09 /2021
TANGGAL : 10 Maret 2021

**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.503/DPMPTSP/2020

C. JENIS MEDIA PENGADUAN

1. Pengaduan Langsung

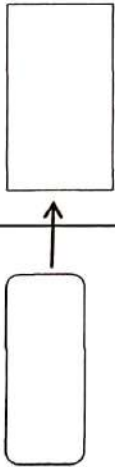
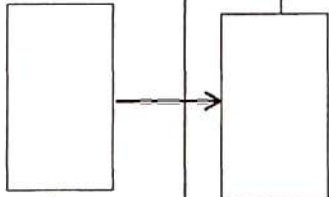


Pemohon datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu melalui loket Pelayanan Informasi dan Pengaduan dan menyampaikan pengaduan secara lisan dan selanjutnya dicatat dan/atau pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

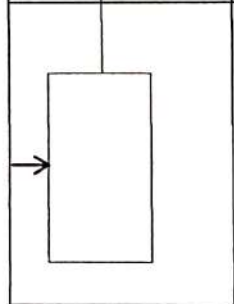
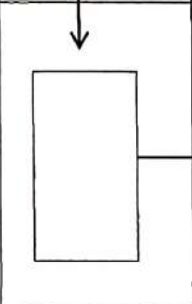
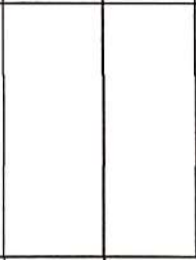
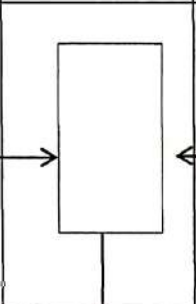
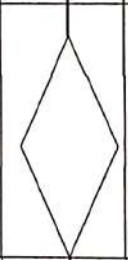
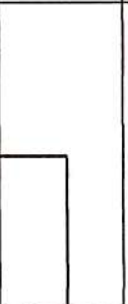
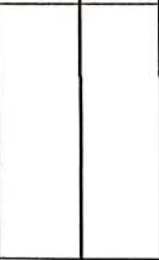
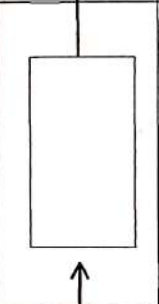
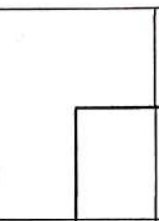
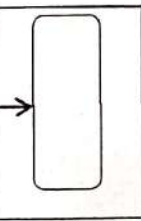
2. Pengaduan Tidak Langsung melalui

1. Surat pengaduan kepada Kepala DPMPTSP Rokan Hulu
2. Kotak pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan
2. Website : dpmptsp.rokanhulukab.go.id
3. Handphone : 081372102755
4. Whatsaap : 081372102755
5. Email : dpmptsprohul@gmail.com

6. Facebook : Dpmptsp Rokan Hulu
7. Instagram : Dpmptsp Rokan Hulu
8. Pengaduan online : 081372102755
9. SPAN/LAPOR : lapor.go.id

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

| NO | KEGIATAN | PELAKSANA | | | | KEPALA DAERAH |
|----|---|---|--|---|------------|---------------|
| | | PEMOHON | PETUGAS PENGADUAN | TIM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT | TIM TEKNIS | |
| | 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 Pelayanan pengaduan masyarakat dan Tim teknis memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil rapat finalisasi tindak lanjut pengaduan | | |  | | |
| 6. | Tim Pelayanan pengaduan masyarakat menyampaikan informasi hasil penyelesaian masalah pengaduan kepada pemohon dan mengklasifikasi pemohon puas atau tidak puas | |  |  | | |
| 7. | Pemohon menginformasikan puas atau tidak puas atas pelayanan pengaduan | |  |  | | |
| 8. | Tim Pelayanan pengaduan masyarakat Melakukan rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan dan menyerahkan ke Pimpinan | |  |  | |  |
| 9. | Bupati menerima laporan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang berat | | | | |  |