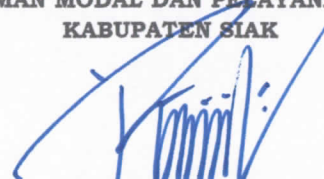




**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SIAK**

Nomor SOP	: 33/DPMPTSP/KPTSP/2023
Tgl Pembuatan	: 03 Februari 2023
Tgl Revisi	: -
Tgl Pengesahan	: -
Disahkan Oleh	: <b>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIAK</b>  <b>Ir. H. ROBIATI, MP</b> NIP. 19650325 199302 2 001
NAMA SOP	: LAYANAN PENGADUAN PADA DPMPTSP KABUPATEN SIAK

**DASAR HUKUM:**

**PERALATAN / PERLENGKAPAN:**

1.	Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah	1.	Perangkat Komputer
2.	Peraturan Bupati Siak Nomor 112 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak	2.	Printer
3.	Peraturan Bupati Siak Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak	3.	Jaringan Komputer dan Internet
4.	Keputusan Bupati Siak Nomor 36/HK/KPTS/2023 Tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.	4.	Alat Tulis, Kertas dan Perlengkapan Kantor Umum lainnya
5.	Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak Nomor 33/DPMPTSP/KPTS/2023 tentang Dokumen Lampiran Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak		

**KETERKAITAN :**

**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**

1.	SOP Pelayanan	1.	Berkas disimpan secara manual dan elektronik

**PERINGATAN :**

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

1.	Apabila dalam hasil pemeriksaan ulang terhadap berkas yang masuk masih terdapat kekurangan maka berkas dikembalikan	1.	Memiliki kemampuan untuk memahami peraturan
		2.	Mengetahui memahami tugas dan fungsi sesuai dengan tugas pokok
		3.	Memiliki Kemampuan menggunakan perangkat keras dan lunak untuk pengolahan dan penyajian data dan informasi
2.	Berdasarkan kajian ditemukan ketidak sesuaian dengan ketentuan yang berlaku maka proses perizinan tidak dapat dilanjutkan	4.	Memiliki kemampuan untuk menganalisa peraturan dan memiliki tingkat ketelitian dalam pemrosesan administrasi

## SOP LAYANAN PENGADUAN PADA DPMPSTP KABUPATEN SIAK

No.	Kegiatan	Pelaksana Kegiatan					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Operator / Petugas Pengaduan	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Kelompok Jabatan Fungsional Pengaduan, Pelaporan dan Pengolahan data/ Kelomok Jabatan Fungsional Pelayanan Teradu Satu Pintu	Kepala DPMPSTP	Kelengkapan	Jangka Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Mengisi formulir pengaduan.							3 (tiga) hari kerja		
2.	Memverifikasi data isian pada formulir pengaduan.						Formulir Pengaduan		Formulir Pengaduan	
3.	Menerima nomor pengaduan secara langsung atau melalui Email dan SMS						Formulir pengaduan		Registrasi pengaduan	
4.	Memeriksa kebenaran laporan dan mencari solusi penyelesaian						Formulir Pengaduan		Verifikasi laporan dan mencari solusi penyelesaian	
5.	Memberikan solusi dan informasi baik secara lisan maupun secara tertulis						Formulir Pengaduan		Penyelesaian secara lisan atau secara tertulis	
6.	Menerima solusi penyelesaian baik secara lisan maupun secara tertulis						Formulir Pengaduan		Penyelesaian secara lisan atau secara tertulis	
7.	Menerima jawaban pengaduan baik secara lisan maupun secara tertulis melalui Email dan SMS						Formulir pengaduan		Jawaban pengaduan	
8.	Membuat konsep laporan rekapitulasi layanan pengaduan						Formulir pengaduan		Rekapitulasi laporan layanan pengaduan	
9.	Memeriksa dan memparaf laporan rekapitulasi layanan pengaduan						Laporan layanan pengaduan		Laporan layanan pengaduan	
10.	Memeriksa dan menandatangani laporan rekapitulasi layanan						Laporan layanan pengaduan		Laporan layanan pengaduan	
11.	Menggandakan dan mendokumentasikan laporan rekapitulasi layanan									