

Lampiran II  
Keputusan Bupati Aceh Singkil  
Provinsi Aceh  
Nomor 81 Tahun 2014  
Tentang  
Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan  
Masyarakat atas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Aceh Singkil

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN  
DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (KP2TSP) KABUPATEN ACEH SINGKIL**

URAIAN	KATEGORI	DASAR HUKUM	MAKSUD DAN TUJUAN	KLASIFIKASI/SASARAN	PRODUSER / MEKANISME PENGADUAN	PERSYARATAN	PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN	WAKTU	BIAYA
Pelayanan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil	Seluruh produk perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh KP2TSP Kabupaten Aceh Singkil	UU Pelayanan Publik No. 25 Thn 2009  Kepmenpan No. KEP/118/M. PAN/8/2004  Qanun Aceh Singkil No. 3 Thn 2012	Menampung aspirasi masyarakat untuk menjamin penyelenggaraan perizinan terpadu yang berkualitas	Objek sasaran adalah masyarakat, dan sasaran umum adalah terselesaikannya pengaduan masyarakat secara tepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan perundang – undangan yang berlaku	Terlampir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulir pengaduan</li> <li>• Bukti-bukti penunjang pengaduan</li> </ul>	Obyektivitas, Koordinasi, Efektifitas dan Efisiensi, Kerahasiaan dan Transparan	Paling lama tindak lanjut 10 hari kerja	Tidak menggunakan biaya

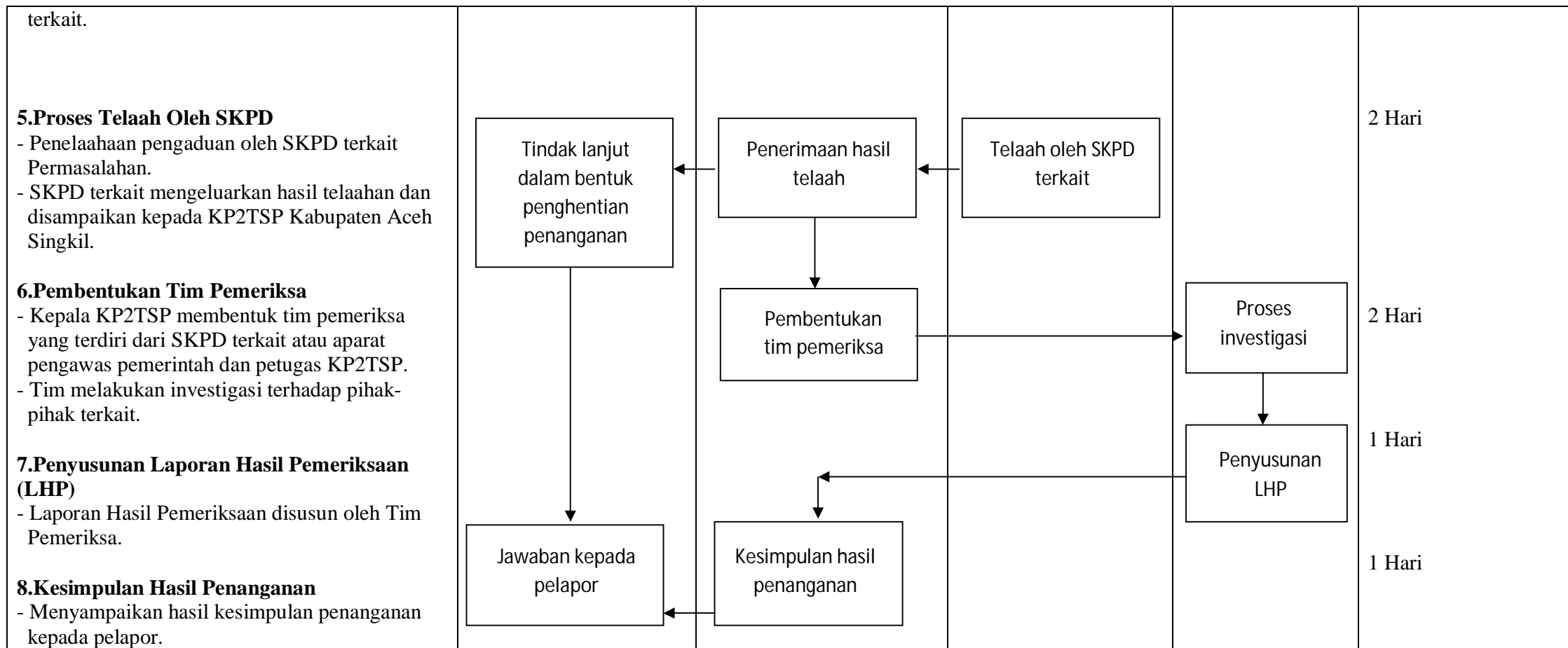
BUPATI ACEH SINGKIL

H. SAFRIADI

Lampiran III  
Keputusan Bupati Aceh Singkil  
Provinsi Aceh  
Nomor 81 Tahun 2014  
Tentang  
Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan  
Masyarakat atas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Aceh Singkil

**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PERIZINAN & NON PERIZINAN  
DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (KP2TSP) KABUPATEN ACEH SINGKIL**

URAIAN	PEMOHON	INTERN KP2TSP	SKPD TERKAIT	TIM PEMERIKSA	WAKTU PROSES / PENYELESAIAN
<p><b>1.Penerimaan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi data pada formulir pengaduan.</li> <li>- Petugas mencatat dalam buku register pengaduan.</li> </ul> <p><b>2.Proses Telaah</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi permasalahan materi laporan.</li> <li>- Melakukan komunikasi dengan bagian terkait laporan pengaduan.</li> <li>- Mencari informasi tambahan.</li> <li>- Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan Pendukung.</li> </ul> <p><b>3.Rapat Intern KP2TSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telaah oleh Kepala KP2TSP.</li> <li>- Rapat pembahasan pengaduan di dalam intern KP2TSP.</li> <li>- Penentuan jadwal rapat dengan SKPD terkait.</li> </ul> <p><b>4.Rapat Koordinasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat pembahasan pengaduan dengan SKPD</li> </ul>		<p>Pencatatan di buku register</p> <p>Telaah oleh Kasi informasi dan pengaduan</p> <p>Telaah oleh Kasi informasi dan pengaduan</p>	<p>Rapat koordinasi dengan SKPD terkait</p>		<p>30 Menit</p> <p>2 Hari</p> <p>1 Hari</p> <p>1 Hari</p>



BUPATI ACEH SINGKIL

H. SAFRIADI