



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan : Antara No. Kode Pos : 28712
Telp. (0766) 23615 Fax. (0766) 23615 E-Mail :Website : www.bengkalis.go.id

Bengkalis, 8 Agustus 2023

Nomor : 500.16.7.2/251 /DPMPTSP-PKPL/2023
Lampiran : -
Hal : Penyampaian Laporan PTSP
DPMPTSP Kab. Bengkalis –
Triwulan II Tahun 2023.

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau

di –
Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai penyelenggara perizinan berkewajiban menyusun Laporan Penyelenggaraan PTSP Daerah.

Sehubungan hal tersebut, dengan ini disampaikan sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis sebagaimana laporan terlampir.

Demikian disampaikan, untuk dimaklumi dan terima kasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS,



BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 197506191985031003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Bengkalis

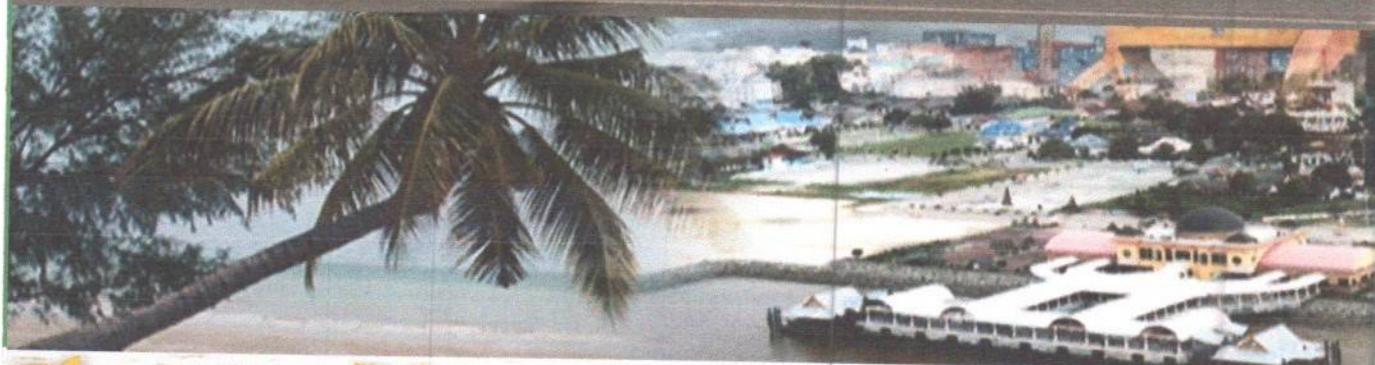


DPMPTSP Kabupaten Bengkulu



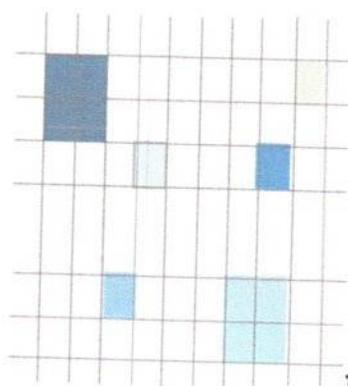
RAMAH - Responsif, Akuntabel, Melayani, Arif, dan Harmonis

LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS TRIWULAN II TAHUN 2023



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

• Antara..... Bengkulu •



KATA PENGANTAR

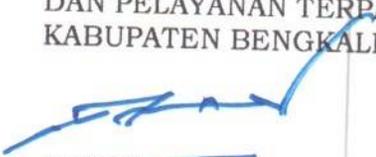
Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2023 dapat terlaksana dan tersusun dengan baik.

Di dalam laporan penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2023 ini disajikan data-data sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Melalui Laporan ini kami memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2023 termasuk kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang telah dilaksanakan.

Demikian laporan ini disusun, semoga bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis.

Bengkalis, Agustus 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS,


BASUKI RAKHMAD, AP, M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19750619 198503 1 003

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 56 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa Bupati/Walikota menyampaikan laporan perkembangan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota Kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan dilaksanakan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen. Sasaran dari penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk memenuhi kewajiban tersebut di atas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menyusun Laporan perkembangan Penyelenggaraan PTSP Daerah Tahun 2023 secara periodik (setiap triwulan), sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan berdasarkan Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pelayan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan nonperizinan dan sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2023 adalah untuk memberikan informasi kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis.

Adapun tujuan disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya informasi penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis secara komprehensif yang mudah diakses oleh masyarakat dan/atau pelaku usaha;
2. Terpenuhinya sasaran penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis menuju pelayanan prima, profesional dan berintegritas;
3. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode April s/d Juni (Triwulan II) Tahun 2023; dan
4. Identifikasi permasalahan penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan selanjutnya dalam mewujudkan kemudahan berusaha serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan.
5. Meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima serta meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Sedangkan sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

1.3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup materi Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Tahun 2023 memuat :

1. Pendahuluan ;
2. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis ;
3. Kelembagaan dan struktur organisasi ;
4. Pendelegasian kewenangan;

5. Sumber Daya Manusia;
6. Sarana dan Prasarana;
7. Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur;
8. Kode Etik Pelayanan Publik ;
9. Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Pengelolaan pengaduan;
11. Inovasi layanan;
12. Penyelenggaraan penyuluhan;
13. Penyederhanaan jenis dan prosedur;
14. Jumlah Pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
15. Jumlah izin dan nonizin terbit;
16. Rencana dan realisasi investasi; dan
17. Kendala dan solusi.

1.4. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan sebagai pedoman dalam Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67);
3. Undang-Undang 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 224, 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 Pemerintahan Daerah (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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko ;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 16) ;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617) ;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617) ;
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 3), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susuan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7) ;
15. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ;
16. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

1.5. SISTEMATIKA PENYAJIAN LAPORAN

Laporan Kegiatan Pelayanan Perizinan ini terdiri dari 4 (empat) Bab antara lain :

BAB. I. PENDAHULUAN memuat :

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Maksud dan Tujuan
- 1.3. Ruang Lingkup
- 1.4. Dasar Hukum

BAB. II. VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS memuat ;

A. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis

BAB. III. PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN BENGKALIS memuat ;

- 3.1. Kelembagaan dan Struktur Organisasi
- 3.2. Pendelegasian Kewenangan
- 3.3 Sumber Daya Manusia
- 3.4. Sarana dan Prasarana
- 3.5. Maklumat Pelayanan
- 3.6. Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur
 - A. Standar Pelayanan.
- 3.7. Standar Operasional Prosedur
 - A. Standar Operasional Prosedur
- 3.8. Kode Etik Pelayanan Publik
- 3.9. Survey Kepuasan Masyarakat
- 3.10. Pengelolaan Pengaduan
- 3.11. Inovasi Layanan
- 3.12. Penyelenggaraan Penyuluhan



- 3.13. Penyederhanaan Jenis dan Prosedur
- 3.14. Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal
- 3.15. Jumlah Izin dan non izin terbit
- 3.16. Realisasi dan Investasi
- 3.17. Kendala dan Solusi

BAB IV PENUTUP

- 4.1. Kesimpulan
- 4.2. Rekomendasi



VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS

A. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis



Program Unggulan

Untuk memperkuat capaian dari agenda prioritas daerah, ditetapkan 8 (delapan) program unggulan yang akan memberikan pengaruh besar terhadap masyarakat dan daerah, yakni:

1. Bantuan Keuangan Satu Milyar Satu Kecamatan, Satu Desa Dan Satu Kelurahan
2. Pemberdayaan Perempuan Berdaya Keluarga Sejahtera
3. Beasiswa Pendidikan Khusus Dan Berprestasi
4. Akses Jaminan Sosial Dan Kesehatan Total Bagi Masyarakat
5. Optimalisasi Pelayanan Transportasi Antar Pulau
6. Menjadikan Wisma Daerah Sebagai Rumah Aspirasi
7. Pelayanan Sistem Kependudukan Berbasis Mobile
8. Stimulus Ekonomi Dan Peningkatan Lapangan Pekerjaan.



PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN BENGKALIS

3.1. KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

Sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta ketentuan Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk untuk menyelenggarakan urusan bidang penanaman modal yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan tipe B.

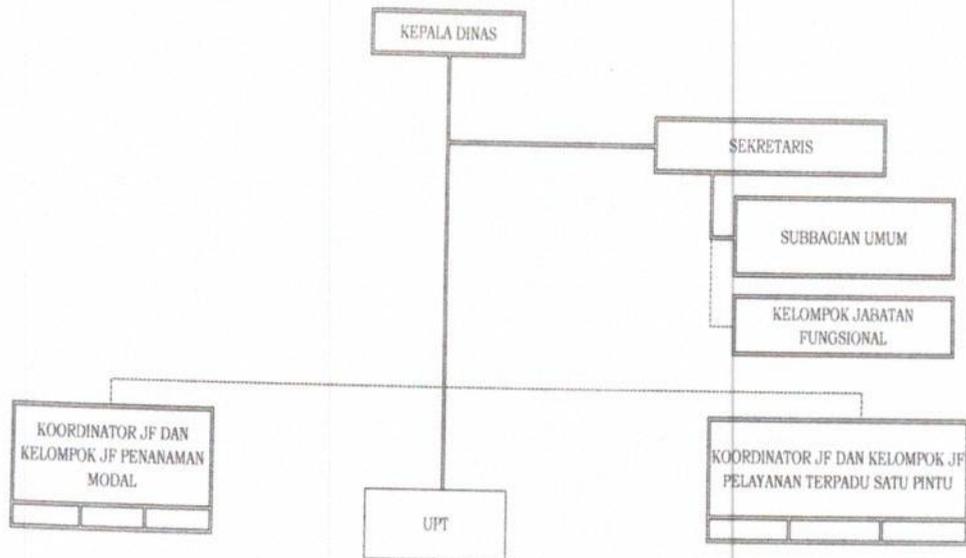
Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 2021 Tanggal 30 Desember 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, menyatakan bahwa Dinas merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal serta tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, ditetapkan struktur organisasi sebagaimana tabel berikut :



LAMPIRAN 1 : PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR : 93 Tahun 2021
TANGGAL : 30 Desember 2021

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS



BUPATI BENGKALIS,

.KASMARNI



Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 2021 Tanggal 30 Desember 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai berikut ;

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat ;
 - (1) Sekretariat menyelenggarakan tugas pelayanan administrasi terkait perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, serta umum.
 - (2) Untuk melaksanakan tugas Sekretariat menyelenggarakan fungsi ;
 - a. pelaksanaan koordinasi,fasilitasi dan pelayanan administrasi dalam pengkajian, penyusunan dan pengusulan Rencana Strategis,Rencana Kerja Perangkat Daerah, Rencana Kerja Tahunan, Perjanjian Kinerja, dan Laporan Kinerja Pemerintah pada DPMPTSP ;
 - b. penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah serta kepegawaian dan umum.
 - c. pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pelayanan aadministrasi keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, kepegawaian dan umum,
 - d. pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, kepegawaian dan umum.
 - e. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
 - (3) Dalam pelaksanaan tugas yang terkait dengan perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, Sekretaris dibantu oleh Kelompok JF.



- (1) Subbagian Umum menyelenggarakan tugas;
- a. Menyusun, perumusan dan pembagian tugas jabatan pelaksana serta uraian tugas jabatan dan uraian kegiatan Kelompok JF pada Subbagian Umum dan DPMPTSP ;
 - b. Perencanaan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Umum dan DPMPTSP ;
 - c. Penyusunan, pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan standar Operasional prosedur subbagian umum dan DPMPTSP ;
 - d. pelaksanaan kegiatan ketatausahaan pada DPMPTSP ;
 - e. pelaksanaan dan pengaturan fasilitas rapat, pertemuan dan upacara, serta kegiatan keprotokolan ;
 - f. pengumpulan, penyusunan dan pengolahan bahan data informasi untuk kepentingan masyarakat ;
 - g. pelaksanaan pengadaan sarana dan prasarana kantor pada DPMPTSP ;
 - h. pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor pada DPMPTSP ;
 - i. pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian, antara lain karpeg, karis/karsu, kartu askes/BPJS, taspen, pemberian penghargaan dan cinderamata, administrasi pernikahan dan perceraian pegawai, daftar hadir pegawai, surat izin cuti, surat perintah tugas, pelantikan pejabat, Penilaian Kinerja Pegawai, hukuman disiplin pegawai, kenaikan gaji berkala, validasi dan pemutakhiran data kepegawaian, penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan ; pensiunan pegawai dan urusan kepegawaian lainnya ;
 - j. pelaksanaan pengelolaan kearsipan antara lain melakukan pencatatan, pendistribusian, pendokumentasian dan pemeliharaan arsip ;
 - k. pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas pada Subbagian Umum ; dan
 - l. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



3. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang fungsional yang terbentuk dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya. Pembinaan terhadap jabatan fungsional dilakukan oleh Kepala Dinas melalui pimpinan unit kerja yang berada dalam lingkup kerjanya ;

- ✓ Pada DPMPSTSP dapat dibentuk sejumlah kelompok JF sesuai dengan kebutuhan dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ✓ Kelompok JF sebagaimana dimaksud sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan yang ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- ✓ Jenis, jenjang dan jumlah kelompok JF ditetapkan berdasarkan kebutuhan, analisis jabatan, dan analisis beban kerja.
- ✓ Pelaksanaan kegiatan kelompok JF dilakukan berdasarkan butir kegiatan dan hasil kerja sesuai jenjang JF masing-masing.
- ✓ Pada kelompok JF yang menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu satu pintu dapat dibentuk Tim Teknis sesuai dengan kebutuhan pelayanan perizinan berusaha dan

4. TIM TEKNIS

Tim teknis terdiri dari pejabat yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya dan berasal dari satuan kerja perangkat daerah terkait yang menyelenggarakan pelayanan perizinan. Tim teknis memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan kepada Kepala Dinas melalui dan dengan satuan kerja perangkat daerah terkait ;

- (1) Tim Teknis mempunyai tugas menyiapkan rekomendasi atas penerbitan perizinan berusaha dan
- (2) Tim Teknis beranggotakan perangkat daerah teknis terkait yang mempunyai kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan bidangnya, diusulkan oleh perangkat daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.



5. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang fungsional yang terbentuk dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas khusus dalam melaksanakan sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya. Pembinaan terhadap jabatan fungsional dilakukan oleh Kepala Dinas melalui pimpinan unit kerja yang berada dalam lingkup kerjanya.

TUGAS DAN FUNGSI KELOMPOK JF DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

1. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyusunan Program
2. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Keuangan dan Perlengkapan
3. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal ;
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Perencanaan Penanaman Modal
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Deregulasi Penanaman Modal
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pemberdayaan Usaha
4. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Promosi Penanaman Modal
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal
5. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pemantauan dan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pembinaan dan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pengolahan data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.



6. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A meliputi sektor pendidikan, kesehatan, sosial, perdagangan, perindustrian, tenaga kerja dan transmigrasi, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata dibantu ;
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/I meliputi sektor kesehatan, koperasi, usaha kecil dan menengah.
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/II meliputi sektor pendidikan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi.
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/III meliputi sektor perdagangan, perindustrian, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata.

7. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B meliputi sektor pekerjaan umum, dan penataan ruang, perumahan dan kawasan pemukiman dan pertanahan, komunikasi dan informatika, perhubungan, perikanan, perpustakaan dan arsip, lingkungan hidup, tanaman pangan, hortikultura dan peternakan, perkebunan, energi dan sumber daya mineral dalam pelaksanaan fungsinya dibantu ;
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/I meliputi sektor pekerjaan umum, dan penataan ruang, perumahan dan kawasan pemukiman dan pertanahan, komunikasi dan informatika.
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/II meliputi sektor perhubungan, perikanan, perpustakaan dan arsip.
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/III meliputi sektor lingkungan hidup, tanaman pangan, hortikultura dan peternakan, perkebunan, energi dan sumber daya mineral.

8. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan, dalam melaksanakan fungsinya dibantu ;
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pengaduan dan Informasi Layanan ;
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan ;
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.



3.2. PENDELEGASIAN KEWENANGAN

Komitmen Pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong peningkatan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien ini diwujudkan dengan disahkannya peraturan perundangan yang mendukung pelayanan publik dan perizinan dengan tujuan utama penyederhanaan perizinan, yaitu dibentuknya, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kebijakan/program pelayanan terpadu satu pintu, mensyaratkan jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dilakukan dalam satu tempat dan satu pintu. Melalui kebijakan/program ini, diharapkan penyelenggaraan pelayanan terutama bidang perizinan kian cepat, mudah, dan murah, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna Pasal 1 Perpres Nomor 97 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Dilihat dari tujuan pembentukannya, PTSP diharapkan dapat menjadi sebuah instansi yang mampu menjembatani antara dunia birokrasi dan dunia usaha swasta. Karena selama ini banyak terdapat perbedaan persepsi antara birokrasi dengan dunia usaha terkait pengurusan perijinan.

Karena selama ini banyak terdapat perbedaan persepsi antara birokrasi dengan dunia usaha terkait pengurusan perizinan khususnya perizinan usaha. Dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah, dan untuk mendorong kesiapan daerah terhadap pelaksanaan PTSP maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Penyelenggaraan PTSP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dan pendelegasian wewenang Bupati kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.



Di sisi lain, Pemerintah Kabupaten Bengkalis berkomitmen meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi. Salah satu hal utama yang telah dilakukan adalah dengan memajukan kualitas layanan dan kelembagaan perizinan dalam rangka meningkatkan kuantitas iklim investasi dan frekuensi di daerah. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, sebagian besar pengurusan izin dilakukan secara online yang dikenal dengan sistem Online Single Submission (OSS). Sistem OSS menstandarkan sistem perizinan yang tersebar di K/L/D. Kemudahan akses Sistem OSS merupakan sistem layanan perizinan secara online berbasis internet/web melalui : <http://oss.go.id>. Self Assessment Sistem OSS memberikan kepercayaan (trust) kepada pelaku usaha dengan menerbitkan Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional yang belum berlaku efektif. Proses penyelesaian komitmen izin tersebut dilakukan oleh pelaku usaha di luar Sistem OSS pada instansi pemerintah pusat maupun daerah sesuai kewenangannya. Dengan mengacu pada dasar hukum diatas maka, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bengkalis melakukan penyesuaian regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) dalam penerapan OSS (online single submission).

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bengkalis dengan tujuan untuk sinergi dalam proses pemenuhan Komitmen Izin untuk pengefektifan izin di OSS. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis memberikan persetujuan pemenuhan komitmen untuk pengefektifan izin-izin yang diterbitkan oleh OSS. Izin yang pengurusannya belum ada dalam sistem OSS, diproses menggunakan sistem aplikasi internal sesuai dengan syarat dan prosedur.



Adapun jenis perizinan dan nonperizinan yang didelegasikan tersebut sebagai berikut :

I. PELAYANAN-OSS BER KBLI DAN NON KBLI	
1.	PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (ORANG PERSEORANGAN)
2.	PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (BADAN USAHA)
3.	PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (ORANG PERSEORANGAN)
4.	PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (BADAN USAHA)
5.	PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU) UMK
6.	PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (ORANG PERSEORANGAN)
7.	PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (BADAN USAHA)
8.	PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (ORANG PERSEORANGAN)
9.	PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (BADAN USAHA)
10.	PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU) NON UMK

PERIZINAN NON BERUSAHA

URUSAN / SEKTOR	PERIZINAN NON BERUSAHA
1. PEKERJAAN UMUM	1. KONFIRMASI KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG (KKKPR) 2. PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)
2. KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1. IZIN PEMASANGAN SPANDUK/BALIHO/ REKLAME DAN SEJENISNYA
3. PENDIDIKAN	1. IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN 2. IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN FORMAL
4. KEARSIPAN	1. IZIN PENGGUNAAN ARSIP YANG BERSIFAT TERTUTUP YANG DISIMPAN DILEMBAGA KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN BENGKALIS
5. LINGKUNGAN HIDUP	9. SKKL 10. SPPL

URUSAN/SEKTOR	PERIZINAN NON BERUSAHA
6. KESEHATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. IZIN PRAKTIK DOKTER 2. IZIN KERJA PEREKAM MEDIS 3. IZIN PRAKTIK BIDAN 4. IZIN PRAKTIK APOTEKER 5. IZIN PRAKTIK PERAWAT 6. IZIN PRAKTIK PENATA ANASTESI 7. IZIN PRAKTIK FISIOTERAFIS 8. IZIN PRAKTIK REFRAKSIONIS OPTISIEN DAN OPTOMETRIS 9. IZIN PRAKTIK RADIOGRAFER 10. IZIN KERJA TENAGA SANITARIAN 11. IZIN PRAKTIK OKUPASI TERAPIS 12. IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI 13. IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK 14. IZIN PRAKTIK TERAFIS GIGI DAN MULUT 15. IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN 16. IZIN TUKANG GIGI 17. IZIN KERJA PRAKTIK TERAPI WICARA 18. IZIN KERJA TEKNISI GIGI 19. IZIN DAN PENYELENGGARAAN PRAKTIK PSIKOLOGI KLINIS
KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. SURAT KETERANGAN PENELITIAN
KETENAGAKERJAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA

NONPERIZINAN

URUSAN /SEKTOR	NONPERIZINAN
SOSIAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)

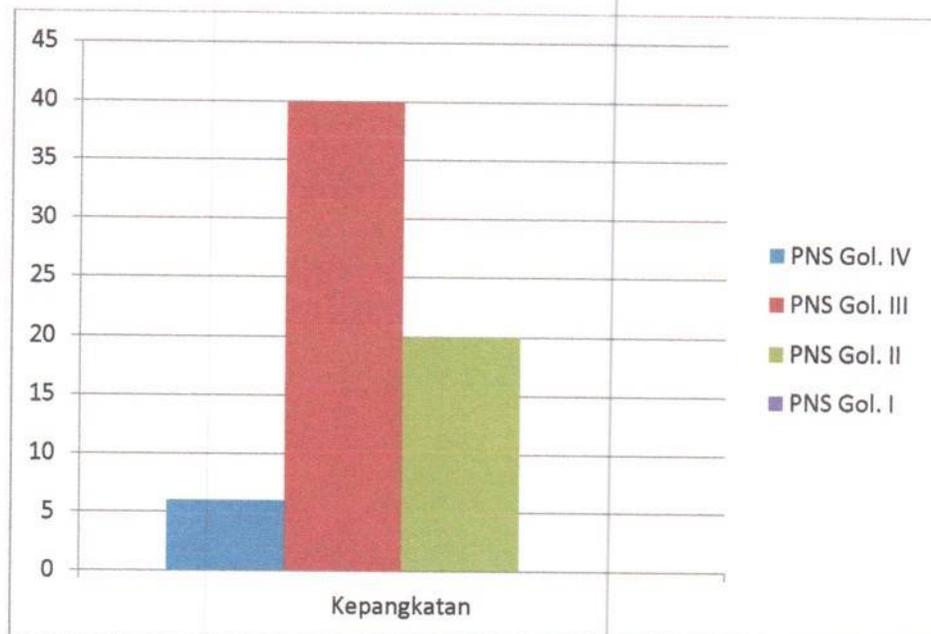
3.3. SUMBER DAYA MANUSIA

Penyelenggaraan PTSP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis didukung oleh sumber daya manusia (SDM) aparatur sebanyak 62 (enam puluh dua) orang terdiri dari 58 (lima puluh delapan) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dan 3 (tiga) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk UPT Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kecamatan Mandau. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis memiliki 51 orang tenaga Non ASN.

Komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menurut data terakhir Triwulan II Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

a. Berdasarkan Status Kepangkatan

1. ASN :
Golongan IV : 4 Orang
Golongan III : 41 Orang
Golongan II : 17 Orang
Golongan I : 0 Orang
Jumlah : 62 Orang
2. Non ASN : 51 Orang



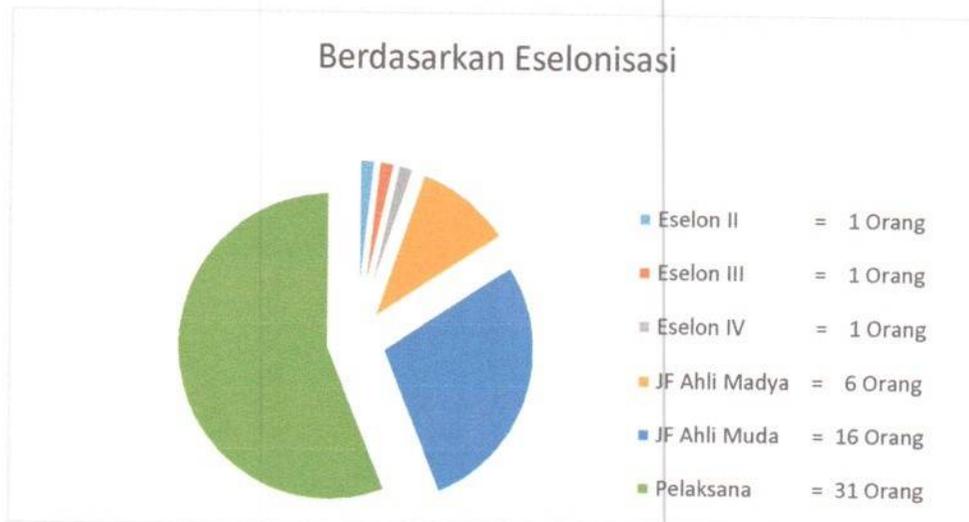
b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

20. ASN	:	
Strata 2	:	6 Orang
Strata 1/D.IV	:	23 Orang
D.III	:	8 Orang
SLTA	:	27 Orang



c. Berdasarkan Eselonisasi

Eselon II.b	:	1 Orang
Eselon III.a	:	1 Orang
Eselon IV.a	:	1 Orang
JF Ahli Madya	:	6 Orang
JF Ahli Muda	:	16 Orang
Pelaksana	:	31 Orang



3.4. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

1. Kantor depan/*front office* :
 - a. loket penerimaan;
 - b. loket penyerahan;
 - c. ruang layanan informasi dan layanan pengaduan;
 - d. meja tempat layanan mandiri;
 - e. ruang layanan konsultasi.
2. Kantor belakang/*back office* :
 - a. ruang pemrosesan;
 - b. ruang tunggu;
 - c. ruang server;
 - d. toilet/kamar mandi.
3. Ruang pendukung :
 - a. ruang tunggu;
 - b. ruang laktasi;
 - c. ruang difabel;
 - d. ruang bermain anak;
 - e. ruang arsip; dan
 - f. tempat parkir.
 - g. tempat ibadah (musholla)
4. Alat/fasilitas pendukung:
 - a. leaflet;
 - b. perangkat komputer, printer, dan scanner;
 - c. mesin antrian;
 - d. alat pengukur kepuasan layanan;
 - e. kotak pengaduan;
 - f. mesin fotokopi;
 - g. kamera pengawas (CCTV);
 - h. koneksi internet;
 - i. laman/website dan e-mail;
 - j. alat penyedia daya listrik atau uninterruptible powersupply (UPS);
 - k. alat pemadaman kebakaran;
 - l. pendingin ruangan;
 - m. televisi;
 - n. banner;
 - o. petunjuk arah lokasi; dan
 - p. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.



LAMPIRAN SARANA DAN PRASARANA



Ruang layanan informasi dan layanan pengaduan dan Ruang Konsultasi



Ruang laktasi dan Ruang permainan anak



Meja tempat layanan mandiri dan Mesin layanan antrian



Toilet / Kamar mandi



CCTV



Kotak pengaduan



Leaflet



Banner



Fasilitas pendukung lainnya



3.5. MAKLUMAT PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta wajib dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan telah menetapkan Maklumat Pelayanan. (Draft Maklumat Pelayanan dalam proses penyusunan)



3.6. STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Standar Pelayanan.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. (Draft Standar Pelayanan dalam proses penyusunan)

3.7. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Standar Operasional Prosedur

Prosedur Operasi Standar atau Standar Operasional Prosedur sebagai SOP merupakan suatu alur/cara kerja yang sudah terstandarisasi, Standar Operasional Prosedur memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk mencakup hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur tertulis yang pasti. Sebagai pedoman kerja, sebagai dasar hukum, sebagai informasi hambatan kerja dan tolok ukur kedisiplinan. Fungsi utama sebagai pedoman untuk memudahkan pelaksanaan kerja. SOP yang berisi tahapan dan urutan suatu pekerjaan akan menuntun para karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. (Draft Standar Operasional Prosedur dalam proses penyusunan)



3.8. Kode Etik Pelayanan Publik

Kode Etik Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 299 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pelayanan dilingkungan DPMPSTP Kabupaten Bengkalis.

Bahwa dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah yang bersih (*clean government*), berdaya guna, dan berhasil guna, diperlukan adanya Kode etik khusus Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai pedoman tertulis yang mencakup norma-norma perilaku yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis baik dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi maupun dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Maksud ditetapkan kode etik Pegawai di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis tersedianya aturan untuk mengawasi dan mengevaluasi perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, agar dapat mendorong peningkatan kinerja serta keharmonisan antar pribadi baik di dalam maupun di luar lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Tujuan Penetapan Kode Etik

1. Terwujudnya budaya kerja para pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya;
2. Terwujudnya peningkatan kinerja dan keharmonisan hubungan antar pribadi baik di dalam maupun di luar Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ;
3. Terwujudnya pelayanan prima atas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



Dalam setiap fungsinya, kode etik bertujuan agar profesional dapat memberikan jasa sebaik- baiknya kepada pihak penerima layanan. Adanya kode etik akan melindungi perbuatan yang tidak profesional. Apa yang menjadi fokus utama etika dalam pelayanan publik diantaranya Pelayanan publik yang berkualitas dan relevan, sisi dimensi reflektif.

Etika publik berfungsi sebagai bantuan dalam menimbang pilihan sarana kebijakan publik dan alat evaluasi serta modalitas etika, menjembatani antara norma moral dan tindakan faktual. Kode Etik Pelayanan antara lain;

- Adil dan tidak diskriminatif.
- Cepat, tanggap, dan cermat.
- Profesional.
- Bertanggung jawab.
- Berintegritas.
- Santun dan ramah.
- Berjiwa melayani.

Fungsi kode etik merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku dan berbudaya. Adapun tujuan kode etik dibuat agar bersikap profesional dalam memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai jasa atau stakeholdernya. Sedangkan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu profesionalisme sumber daya aparatur, kelembagaan pemerintah yang tepat, aturan (sistem) yang jelas, pengawasan dan akuntabilitas melalui sistem reward dan punishment, dan lingkungan pemerintahan yang sehat.



3.9. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Perangkat Daerah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik/masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai tabel Survei Kepuasan Masyarakat terlampir.

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Sementara kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Bahan masukan dan informasi untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bengkalis, guna bahan pertimbangan dalam pengambilan atau penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Ruang lingkup Pengukuran IKM yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis meliputi kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan-pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun dimensi-dimensi kepuasan masyarakat yang diukur meliputi :

- ❖ Dimensi kesesuaian persyaratan;
- ❖ Dimensi kemudahan prosedur;
- ❖ Dimensi ketepatan waktu;
- ❖ Dimensi kewajaran biaya;
- ❖ Dimensi hasil pelayanan;
- ❖ Dimensi kemampuan petugas
- ❖ Dimensi sikap petugas;
- ❖ Dimensi pengaduan;
- ❖ Dimensi prasarana dan sarana.



Variabel Pengukuran IKM Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan/ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya sudah ditetapkan berdasarkan Perda/ kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang berlaku;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kemampuan/kompetensi Petugas

Kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Sikap/perilaku Pelaksana

Sikap pelaksana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;



No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	4	3	3	3	4	4
72	4	4	3	4	3	3	4	3	3
73	4	3	3	4	4	3	3	3	3
74	4	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	4	3	4	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	2	4	3	3	3	3	4
86	3	4	4	4	3	3	3	3	4
87	3	4	4	4	4	3	4	3	4
88	3	3	3	4	4	3	3	2	3
89	3	3	3	3	4	3	3	2	4
NRR Per Unsur	327	326	320	353	327	323	323	314	329
NRR tertimbang perunsur	3,67	3,66	3,60	3,97	3,67	3,63	3,63	3,53	3,70
Jumlah NRR IKM tertimbang	0,41	0,41	0,40	0,44	0,41	0,40	0,40	0,39	0,41
IKM Unit Pelayanan									91,7

Keterangan :

U1 : Persyaratan

U2 : Prosedur

U3 : Waktu pelayanan

U4 : Biaya/tarif

U5 : Produk layanan

U6 : Kompetensi pelaksana

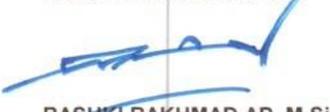
U7 : Perilaku pelaksana

U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan

U9 : Sarana dan prasarana

Bengkalis, Juli 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS


BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19750619 199503 1 003

**TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN
FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS BULAN APRIL SAMPAI JUNI TAHUN 2023**

NILAI IKM

91,7

NAMA LAYANAN: PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH	: 89 Orang	
JENIS KELAMIN	: L	: 36 Orang /P = 53 Orang
JENIS PENDIDIKAN	: SD	: 0
	SMP	: 5 Orang
	SMA	: 51 Orang
	DIII	: 6 Orang
	S1	: 24 Orang
	S2	: 3 Orang
	LAINNYA	: 0 Orang

Periode survey = Bulan APRIL Sampai JUNI 2023

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung);

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.10. PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

Pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya seperti kontrol sosial yang berfungsi dalam mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.



Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, dan tuntas serta dapat dipertanggung jawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang disampaikan oleh masyarakat, dalam memberikan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun.

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 3), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susuan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7) ;

7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 33 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis .
8. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

B. Sarana dan Prasarana Pengaduan Masyarakat



1. Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis:
2. Melalui kotak pengaduan yang dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Melalui telepon **(0766) 23615**, SMS **081368610005**, e-Mail **Pengaduan.dpmpspbks@gmail.com**, Facebook **Dpmpsp Kabupaten Bengkalis** dan Instagram **dpmpsp_kab.bengkalis**;
4. Melalui **LAPORI-SP4N BENGKALIS**<spasi>**ADUAN** kirim SMS ke **1706**;
5. Melalui halaman web ;
<http://dpmpptsp.bengkaliskab.go.id/pengaduan>.

C. Mekanisme Pengaduan

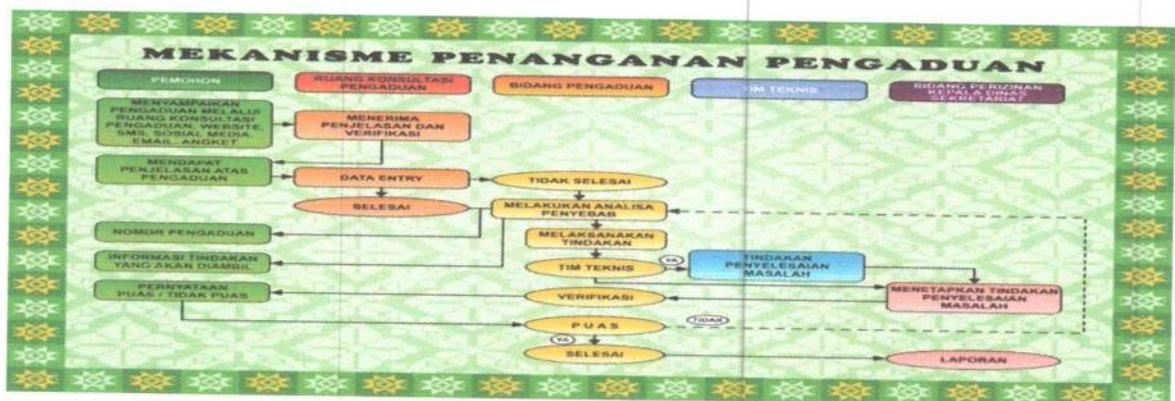
Adapun sistem prosedur penanganan pengaduan pada DPMPPTSP Kabupaten Bengkalis dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui ruang konsultasi pengaduan, *website*, *sms social media*, *e-Mail*, angket;
2. Petugas menerima pengaduan, mencatat penjelasan serta menverifikasi data pengaduan sesuai ketentuan;
3. Pemohon mendapat penjelasan atas pengaduan apabila sesuai data pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Petugas penanganan pengaduan membuka data/catatan atau entry, guna memastikan apa yang dilaporkan benar ada kaitannya dengan pelayanan pada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Apabila telah sesuai dengan data entry, maka diselesaikan dengan segera dan dicatat pada buku data, bahwa sudah selesai dan membuat laporan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
6. Apabila tidak dapat diselesaikan dengan segera, maka Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan akan melakukan analisa penyebabnya;
7. Setelah mengetahui permasalahannya dan ternyata terdapat kekurangan pada persyaratan yang diajukan pemohon, maka petugas menginformasikan kepada pemohon untuk melengkapi syarat tersebut, namun apabila kesalahan terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, maka Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan perlu mengambil tindakan dengan berkoordinasi melalui tim teknis;



8. Setelah berkoordinasi dengan tim teknis dan tindakan penyelesaian masalah telah diperbolehkan, maka selanjutnya diverifikasi oleh Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan. Apabila telah diselesaikan, maka dibuatkan surat pernyataan puas oleh pemohon. Begitu pula sebaliknya, apabila pemohon tidak puas maka akan dilaporkan kembali melalui Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
9. Dalam menyelesaikan tindakan penyelesaian masalah, dapat dikoordinasikan melalui tim teknis dan bidang perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
10. Petugas menyiapkan dan membuat laporan kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mengenai hasil penyelesaian penanganan pengaduan.

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Pintu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat digambarkan dalam *flowchat* berikut ini :



Pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan terbagi ke dalam 3 tahap yaitu :

1. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat belum masuk dalam kategori perizinan;
2. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat sudah dalam proses perizinan;
3. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat sudah memiliki izin.

D. Tata cara penyelesaian pengaduan :

- a. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang secara langsung dimeja pengaduan diterima oleh petugas pelayanan (*Front Office*) pada jam kerja.
- b. Pengaduan masyarakat harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti.
- c. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang bukan menjadi substansi akan disampaikan ke satuan unit yang terkait untuk ditangani oleh satuan unit tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan unit lainnya.

Penyelenggaraan penanganan pengaduan harus melaksanakan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang di terima serta menyampaikan hasilnya kepada penerima pelayanan sebagai pelapor atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan masyarakat diterima oleh satuan/unit kerja.

- d. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja harus menyampaikan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima layanan selaku pelapor.



E. Prosedur penanganan pengaduan secara langsung dan tidak langsung

1. Secara Langsung

Penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada hari jam kerja dengan mengisi formulir di meja pengaduan.

2. Secara tidak langsung :

a. Surat; dan

- b. Teknologi informasi yaitu melalui SMS Gateway, e-Mail pengaduan.dpmpspbks@gmail.com, Website dpmpstsp@bengkaliskab.go.id, Facebook dpmpsp Kabupaten Bengkalis, Telepon (0766-23615), Instagram dpmpsp.kabupatenbengkalis, LAPOR!-SP4N (BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708) dan Kotak Pengaduan

Cara Pengaduan :

Anda Tidak Puas dengan Pelayanan Kami ???
2 Cara Pengaduan
Silahkan Sampalkan Permasalahan Anda!!!

1. SECARA LANGSUNG
-- MELALUI LOKET PENGADUAN DAN INFORMASI PELAYANAN

2. SECARA TIDAK LANGSUNG

- MELALUI SMS GATEWAY (0813 6861 0903)
- MELALUI TELEPON (0766) 23615
- MELALUI E-MAIL pengaduan.dpmpspbks@gmail.com
- MELALUI INSTAGRAM [dpmpsp_kab.bengkalis](https://www.instagram.com/dpmpsp_kab.bengkalis)
- MELALUI FACEBOOK Dpmpsp Kabupaten Bengkalis
- MELALUI LAPOR! - SP4N BENGKALIS - spasi - ADUAN kirim SMS ke 1708
- MELALUI KOTAK PENGADUAN

Pengaduan Merupakan Hak Anda

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
Jl. Antara No. 1, Bengkalis Kode Pos : 28751 Telp./Fax. 0766 - 23615 | e-mail : dpmpstsp.bengkaliskab@gmail.com
Website : dpmpstsp.bengkaliskab.go.id

2.11. INOVASI LAYANAN

Dalam rangka melaksanakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Bengkalis telah memiliki Aplikasi Perizinan yaitu e-Pinter (Elektronik Pelayanan Perizinan Terpadu) yang dapat di akses melalui halaman web <http://epinter.bengkaliskab.go.id/> dan Aplikasi Perizinan SiCantik Cloud (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu).



B. Aplikasi Perizinan e-Pinter

Aplikasi e-Pinter telah dibangun pada Tahun 2017, sampai saat ini terus dikembangkan dengan harapan dapat meningkatkan kemampuan dan kinerja DPMPTSP Kabupaten Bengkalis, sehingga sasaran utama DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat tercapai secara optimal, karena informasi dan layanan yang diberikan dapat diakses secara online kapan saja dan dimana saja melalui media internet.

Aplikasi e-Pinter ini bertujuan agar masyarakat dapat mengurus perizinan secara realtime melalui media internet. Aplikasi e-Pinter juga dilengkapi dengan :

1. Modul *Tracking System*, memudahkan pemohon untuk mengetahui posisi perizinan dan nonperizinan setiap saat;
2. Modul *Warning System*, memudahkan pemohon untuk mengetahui apabila izin yang dimiliki sudah habis masa berlakunya;
3. Modul SMS, agar pemohon dapat mengetahui apabila status perizinan diterima atau ditolak, serta status perizinan telah selesai dan dapat diambil;
4. Layanan pengaduan online, merupakan instrumen bagi pemohon untuk menyampaikan setiap keluhan atau kekurangan dari layanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis; dan
5. E-Signature (*Tanda Tangan Digital*), memudahkan Kepala DPMPTSP menandatangani draf SK Izin/Sertifikat dimana saja secara online;
6. Modul Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terintegrasi dengan aplikasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis, merupakan pengecekan pemenuhan kewajiban perpajakan pemohon.

Adapun manfaat dan tujuan dari peranan Aplikasi e-Pinter terhadap pelayanan publik yaitu :

1. Membantu jalannya sistem pemerintahan yang *e-government* dengan penggunaan teknologi secara menyeluruh;
2. Membantu menyelesaikan permasalahan perizinan dan nonperizinan yang dihadapi oleh pelaku usaha;

3. Menjadi sumber kemajuan daerah yang sangat menentukan daya saing daerah, dengan demikian, sektor pelayanan harus terus-menerus ditingkatkan mutunya;
4. Membangun karakter yang jujur, bertanggung jawab, transparan dan akuntabel dan mampu meningkatkan *information literacy* yang baik dengan didukung oleh data dan fakta; dan
5. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik.

C. Aplikasi Perizinan SiCantik Cloud.

SiCantik Cloud merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem cloud yang disediakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. SiCantik Cloud sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinanberusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).



LAMPIRAN APLIKASI DPMPSTP



Aplikasi Warning System

NO.	JENIS IZIN	JUMLAH
1.	SIP DOKTER UMUM	193
2.	SIP DOKTER SPESIALIS	68
3.	SIP DOKTER GIGI	65
4.	SIP BIDAN	447
5.	SIP PERAWAT	511
6.	SIP APOTEKER	91
7.	SURAT IZIN KERJA/PRAKTIK FISIOTERAPIS	13
8.	SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIK KEFARMASIAN	108
9.	SURAT IZIN PRAKTIK PENGA ANASTESI	1
10.	SURAT IZIN KERJA REFRAKSIONIS OPTISIEN	5
11.	SURAT IZIN KERJA RADIOGRAFER	2
12.	SURAT IZIN PRAKTIK ELEKTROMEDIS	0

Aplikasi Tracking System

Tracking

e-Pinter DPMPSTSP Kab. Bengkulu

e-Pinter DPMPSTSP
elektronik Pelayanan Perizinan terpadu

RAMAH - Ramah, Santibel, Pelayanan, Prof dan Terpercaya

JENIS IZIN: NO REGISTER, NAMA PERUMAHAN, ALAMAT PERUMAHAN, NAMA PENANJANG/LOKASI, MANDAL PENGANTARAN, FASILITASI

SURAT IZIN PRAKTIK PERAWAT: NIS, KEMENTERIAN, BELAKANG OFFICE

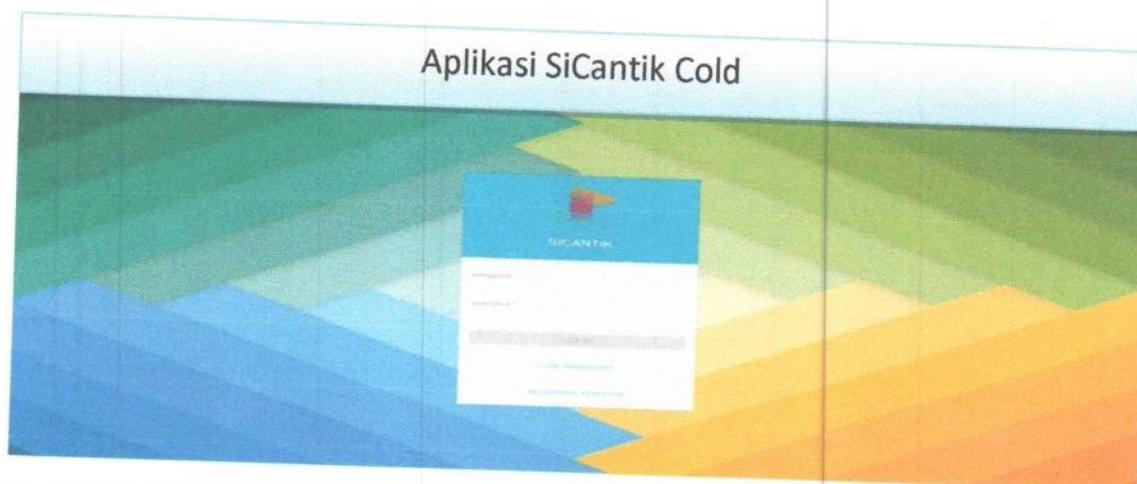
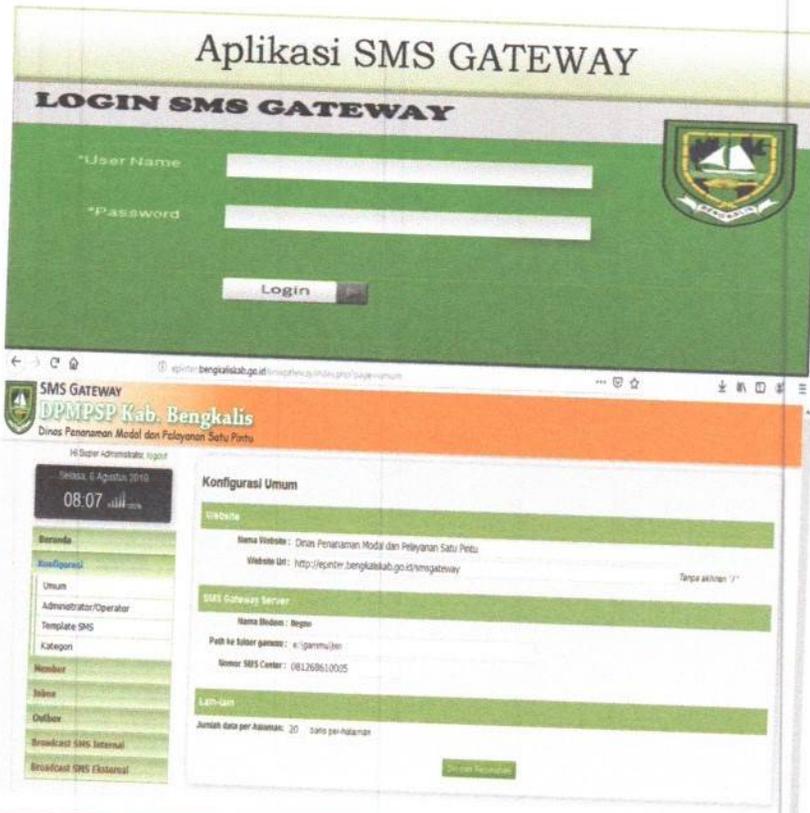
FRONT OFFICE → DATA OFFICE → KEPALA SEKSI → KEPALA BIDANG → KEMENTERIAN → KEPALA DPMPSP → BELAKANG OFFICE

Tampilkan data yang diinginkan (Nama Pemilik/Perusahaan):

Pilih Jenis Perizinan:

Maaf data tidak ada Tampilkan

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS © 2017-2020



3.12. PENYELENGGARAAN PENYULUHAN

Pada Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis tidak melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan penyuluhan terkait layanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat dilaksanakan melalui berbagai media sebagai berikut :

- a. Media elektronik, meliputi : website, instagram dan facebook;
- b. Media cetak, meliputi : brosur, baleho informasi dan leaflet; dan
- c. Media massa, meliputi : berita media massa, artikel dan liputan khusus.

3.13. PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah, maka penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis telah menggunakan aplikasi secara *onlinedan* dapat mendaftarkan izinnya sendiri tanpa harus datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Selain itu, dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib membentuk Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Standar Operasional Prosedur.

Komponen Standar Pelayanan meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Maklumat Pelayanan Perizinan Nonperizinan memuat :

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat;
- c. prosedur;
- d. biaya;
- e. waktu;
- f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
- g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.

Komponen Standar Operasional Prosedur meliputi :

- a. nomor standar operasional prosedur;
- b. tanggal pembuatan;
- c. tanggal revisi;
- d. tanggal pengesahan;
- e. disahkan oleh;
- f. nama standar operasional prosedur;
- g. dasar hukum;
- h. kualifikasi pelaksana;
- i. keterkaitan;
- j. peralatan dan perlengkapan;
- k. peringatan;
- l. pencatatan dan pendataan;
- m. uraian prosedur;
- n. pelaksana;
- o. kelengkapan;
- p. waktu; dan
- q. output



3.14. PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL.

Kegiatan penanaman modal telah menjadi bagian dari penyelenggaraan perekonomian dan ditempatkan sebagai upaya untuk meningkatkan pembangunan dan pertumbuhan perekonomian nasional serta perekonomian daerah. Untuk mempercepat proses pembangunan dan pertumbuhan ekonomi melalui penanaman modal tersebut, pemerintah telah melakukan langkah-langkah untuk menarik investor domestik maupun asing yang akan menanamkan modalnya, dengan membuat kebijakan melalui pemberian fasilitas dan kemudahan bagi penanaman modal. Fasilitas tersebut berupa pemberian insentif dan kemudahan-kemudahan bagi investor dalam menanamkan modalnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis menyusun langkah-langkah strategis dan memberikan arah serta pedoman kebijakan investasi di Negeri Junjungan Kabupaten Bengkalis. Penyusunan rencana umum penanaman modal yang akan disusun nantinya akan dapat menghasilkan dokumen perencanaan jangka panjang yang bersifat komplementer terhadap perencanaan sektoral, sehingga dapat berfungsi dalam mensinergikan dan mengoperasionalkan seluruh kepentingan sektoral di Bidang Penanaman Modal di Kabupaten Bengkalis.

Untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis saat ini sedang dalam tahap penyusunan Ranperda tentang Penanaman Modal.



1. LATAR BELAKANG



MENUNTUT SETIAP PEMERINTAH DAERAH



- a. **MANDIRI + KREATIF**
MENCARI SUMBER-SUMBER BIAYA PEMBANGUNAN
- b. **AKTIF MENCARI BERBAGAI PELUANG**
MEMPERCEPAT PENINGKATAN & PENGUATAN PEREKONOMIAN MASYARAKAT & DAERAH

IMPLEMENTASI OTONOMI DAERAH OLEH PEMKAB BENGKALIS DI BIDANG INVESTASI:



- a. **MELAKUKAN BERBAGAI UPAYA MENARIK PARA INVESTOR AGAR MAU MENANAMKAN MODALNYA DI KAB. BENGKALIS.**



- b. **MENCIPTAKAN IKLIM INVESTASI YANG KONDUSIF**

Selain itu, untuk menarik investasi di Kabupaten Bengkulu perlu adanya inovasi berupa kemudahan-kemudahan, pengembangan kegiatan-kegiatan ekonomi yang bisa mengubah keunggulan komparatif menjadi keunggulan kompetitif, sehingga tercapainya pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeimbangan serta terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif, dalam mendukung terwujudnya Kabupaten Bengkulu Bermartabat, Maju dan Sejahtera.



3.15. JUMLAH IZIN DAN NON IZIN TERBIT

Jumlah perizin dan nonperizin yang diterbitkan dari bulan April sampai dengan Juni Tahun 2023 Kabupaten Bengkalis dengan rincian sebagai berikut (Daftar Rekapitulasi Perizinan dan Nonperizinan DPMPSTSP Triwulan II Tahun 2023 terlampir) ;



**DAFTAR REKAPITULASI PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
TAHUN 2023**

NO	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	BULAN						JUMLAH	KET
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUNI		
A PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA									
1	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	0	22	25	1	0	0	48	
2	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	1	11	2	0	1	2	17	
3	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	6	15	21	9	10	22	83	
	JUMLAH	7	48	48	10	11	24	148	
B PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO BER KBLI									
1	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor induk Berusaha (NIB) UMK	485	0	0	349	736	705	2.275	
2	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor induk Berusaha (NIB) Sektor Perdagangan	292	335	672	198	328	279	2.104	
3	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Perindustrian	86	139	167	61	221	243	917	
4	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Pariwisata	34	34	48	19	56	59	250	
5	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Kesehatan	0	3	6	0	4	0	13	
6	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Kelautan dan Perikanan	0	0	0	0	0	0	0	
7	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Ketenagakerjaan	5	7	11	5	4	12	44	
8	Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Transportasi	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH	902	518	904	632	1.349	1.298	5.603	
C PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU)									
1	PB-UMKU Sertifikat Laik Higiene Di Wilayah	2	0	0	0	0	0	2	
2	PB-UMKU SPIRT	0	0	6	0	6	0	12	
	JUMLAH.....	2	0	6	0	6	0	14	
D PERIZINAN NON BERUSAHA									
KESEHATAN									
1	IZIN PRAKTIK DOKTER								
2	IZIN KERJA PEREKAM MEDIS	24	19	40	29	30	22	164	
3	IZIN PRAKTIK BIDAN	0	6	3	1	1	2	13	
4	IZIN PRAKTIK APOTEKER	23	45	61	38	17	6	190	
5	IZIN PRAKTIK PERAWAT	1	2	3	5	6	2	19	
6	IZIN PRAKTIK PENATA ANASTESI	31	6	66	25	21	15	164	
7	IZIN PRAKTIK FISIOTERAFIS	0	0	1	2	0	0	3	
8	IZIN PRAKTIK REFRAKSIONIS OPTISIEN DAN OPTOMETRIS	1	0	2	0	1	5	9	
9	IZIN PRAKTIK RADIOGRAFER	0	0	1	0	0	1	2	
10	IZIN KERJA TENAGA SANITARIAN	0	1	2	0	0	0	3	
11	IZIN PRAKTIK OKUPASI TERAPIS	0	0	0	0	0	0	0	
12	IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI	0	0	0	0	0	0	0	
13	IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK	3	2	2	0	1	0	8	
14	IZIN PRAKTIK TERAPIS GIGI DAN MULUT	2	3	10	3	6	1	25	
15	IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN	1	0	0	0	0	0	1	
16	IZIN TUKANG GIGI	7	2	13	4	5	8	39	
17	IZIN KERJA PRAKTIK TERAPI WICARA	0	0	0	0	0	0	0	
18	IZIN KERJA TEKNISI GIGI	0	0	0	0	0	0	0	
19	IZIN SERTIFIKAT PENYULUHAN KEAMANAN PANGAN	0	0	0	0	0	0	0	
20	IZIN PRAKTEK ELEKTROMEDIS	0	0	0	0	1	0	1	
21	IZIN LTD RSUD	0	0	0	0	0	1	1	
22	IZIN DAN PENYELENGGARAAN PRAKTIK PSIKOLOGI KLINIS	0	0	1	0	0	0	1	
	JUMLAH	93	86	205	107	89	63	643	
KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT									
1	IZIN RISET DAN PENELITIAN	11	13	324	18	49	37	452	
	JUMLAH	11	13	324	18	49	37	452	
PENDIDIKAN									
1	IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN	0	0	1	0	0	0	1	
2	IZIN PENDIRIAN SATUAN PENDIDIKAN NONFORMAL	0	23	10	0	11	1	45	
	JUMLAH.....	0	23	11	0	11	1	46	
SOSIAL									
1	IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG	0	0	0	0	0	0	0	
2	IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH.....	0	0	0	0	0	0	0	
KOPERASI DAN UKM									
1	IZIN KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	
2	IZIN PEMBUKAAN KANTOR CABANG KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	
3	IZIN PEMBUKAAN KANTOR CABANG PEMBANTU KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	
4	IZIN PEMBUKAAN KANTOR KAS KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH	0	0	0	0	0	0	0	
E NONPERIZINAN									
SOSIAL									
1	TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL		1.015	688	1.498	767	1.515	1.423	6.906	

3.16. REALISASI INVESTASI

Adapun realisasi investasi yang menjadi target dan realisasi PMA dan PMDN di Kabupaten Bengkalis sesuai tabel berikut :

Peringkat Realisasi Investasi Berdasarkan Sektor Per Triwulan Triwulan II Tahun 2023

PMA

Bidang Usaha	Proyek	Investasi (US\$. Ribu)
Listrik, Gas dan Air	6	1.370,70
Tanaman Pangan, Perkebunan, dan Peternakan	3	108,30
Industri Makanan	4	80,30
Jasa Lainnya	5	27,20
Konstruksi	1	8,80
Perdagangan dan Reparasi	1	0,00
Transportasi, Gudang dan Telekomunikasi	3	0,00
Perumahan, Kawasan Industri dan Perkantoran	1	0,00
Industri Kimia dan Farmasi	1	0,00
Pertambangan	3	0,00
Total	28	1.515

PMDN

Bidang Usaha	Proyek	Investasi (Rp. Juta)
Kehutanan	21	2.264.569,7
Tanaman Pangan, Perkebunan dan Peternakan	20	248.695,2
Industri Makanan	7	43.554,9
Listrik, Gas dan Air	20	21.247,7
Perdagangan dan Reparasi	70	8.740,6
Transportasi, Gudang dan Telekomunikasi	27	4.029,1
Konstruksi	31	1.005,9
Pertambangan	4	450,0
Hotel dan Restoran	8	333,1
Industri Tekstil	1	9,8
Industri Mesin, Elektronik, Instrumen Kedokteran, Peralatan Listrik, Presisi, Optik dan Jam	3	0
Industri Kimia dan Farmasi	3	0
Industri Logam Dasar, Barang Logam, Bukan Mesin dan Peralatan	7	0
Jasa Lainnya	10	0
Perumahan, Kawasan Industri dan Perkantoran	7	0
Total.....	239	2.592.636

Sumber data : Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis.

3.17. KENDALA DAN SOLUSI

a. Kendala :

1. Belum maksimalnya Aplikasi Sistem Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko atau OSS Risk Based Approach (RBA), karena aplikasi tersebut baru berjalan, masih dalam tahap penyempurnaan.
2. Aspek Regulasi di Pusat yang berubah-ubah : Standar, Prosedur dan Kriteria atau NSPK sektoral yang idealnya menjadi petunjuk teknis pelayanan.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis belum melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu, dikarenakan Aparatur Sipil Negara (ASN) perangkat teknis terkait masih bertempat di perangkat daerah masing-masing.
4. Keterbatasan anggaran dalam mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis terkait dikarenakan adanya pandemi.
5. Masalah terhadap Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi Berbasis Elektronik atau Online Single Submission (OSS) di beberapa daerah dan pusat pada aspek tata laksana, OSS masih menemui kendala baik terjadi di tingkat pusat maupun daerah, sistem OSS belum terintegrasi utuh dengan sistem perizinan Kementerian Lembaga.
6. Perubahan Perundangan yang cepat terkait penanaman modal dan perizinan harus direspon secara benar dan cepat.

b. Solusi :

1. BKPM RI perlu segera memaksimalkan Aplikasi Sistem Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko atau OSS Risk Based Approach (RBA).
2. Perlu percepatan penyusunan regulasi peraturan daerah tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
3. Untuk lebih efektif dalam penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan perangkat daerah teknis perlu berkedudukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
4. Perlu dukungan ketersediaan anggaran dalam penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.



5. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan penerbitan Perizinan Berusaha secara lebih efektif dan sederhana dan Pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tantangan tersebut di atas harus benar-benar menjadi fokus pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis serta harus mempersiapkan solusi yang kreatif untuk menghadapi tantangan tersebut dengan peningkatan pelayanan penanaman modal dan perizinan yang menggunakan sumber daya apatur yang berkualitas dengan dukungan sistem IT yang terintegrasi.





PENUTUP

Demikian laporan penyelenggaraan PTSP Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2023 dibuat, untuk dapat digunakan sebagai acuan dan bahan perbaikan ke depannya sehingga implementasi pelayanan terpadu satu pintu terutama pelayanan ke masyarakat dapat lebih baik lagi.

3.1. KESIMPULAN

- a. Laporan Triwulan II Tahun 2023 penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis menyajikan informasi kinerja penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis, selaras dengan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berkomitmen selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
- b. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan;
- c. Penyelenggaraan Pelatihan atau Bimbingan Teknis terkait penyelenggaraan PTSP Daerah oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis perlu terus dilaksanakan guna peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat.
- d. Pelayanan keliling yang dilaksanakan di setiap kecamatan dengan tujuan untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada pelaku usaha dalam memperoleh perizinan secara cepat dan gratis mempermudah dan memberikan pemahaman bahwa mengurus izin itu mudah, ada kepastian waktu serta tidak dipungut biaya.

3.2. REKOMENDASI

- a. Mendorong Perangkat Daerah teknis yang mempunyai kompetensi untuk segera merubah dan/atau menyusun produk-produk hukum berpedoman pada kebijakan dan peraturan perundang-undangan terkini;
- b. Untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis maka Anggota Tim Teknis yang terdiri dari Perangkat Daerah terkait perlu ditugaskan secara permanen dan berkantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis agar penyelenggaraan layanan perizinan dan nonperizinan berjalan optimal;
- c. Pemberian Tunjangan Khusus/Insentif kepada seluruh Pegawai DPMPSTP Kabupaten Bengkalis sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja dan mutu layanan, yang telah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.



PHOTO PELAYANAN KELILING DI KECAMATAN RUPAT UTARA, BUKIT BATU DAN KECAMATAN BATHIN SOLAPAN

