

LAPORAN

PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024



SMS/WHATSAPP PENGADUAN : [081268610005](tel:081268610005)

WEBSITE : WWW.DPMPTSP.BENGKALISKAB.GO.ID

EMAIL : DPMPTSP@BENGKALISKAB.GO.ID

FACEBOOK : [DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS](https://www.facebook.com/DPMPTSP.KABUPATEN.BENGKALIS)

INSTAGRAM : [DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS](https://www.instagram.com/DPMPTSP.KABUPATEN.BENGKALIS)

SP4N-LAPOR! BENGKALIS (SPASI) ADUAN KIRIM SMS KE 1706

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Penanganan Layanan Pengaduan Bulan Mei 2024. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan ini kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis membuka sarana pengaduan baik secara langsung melalui formulir pengaduan, tidak langsung maupun secara elektronik berupa call center pengaduan, No. Hp/telp, website, email, IG, SMS/whatsApp serta situs media online yang dapat berfungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Demikian laporan ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bengkalis, 7 Oktober 2024

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



MUHAMMAD THAIB, SH, MH
PEMBINA
NIP 197809122010011003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	3
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN	4
BAB III PENUTUP	9
KESIMPULAN	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat. Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang dicanangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan RAMAH sesuai visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Menyadari tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Laporan Penanganan Pengaduan ini disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan atas pelayanan perizinan dan non-perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan serta akses Informasi terkait perizinan dan non-perizinan, menciptakan rasa simpati, empati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan pelayanan perizinan dan non-perizinan sehingga pihak penyelenggara layanan publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi. Selain itu juga untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Petugas loket Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan, sumber daya yang di tangani di Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan melalui pejabat/petugas layanan pengaduan. Adapun komposisi sumber daya tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Susunan Keanggotaan Tim Teknis Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

No.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	MUHAMMAD THAIB, SH, MH	Plt. Kepala Dinas	Pembina
2.	BELLA RAMANDHA, S.Kom	Subkoordinator Kebijakan Dan Penyuluhan Layanan	Ketua
3.	Hj. SUHARTINI	Subkoordinator Pelaporan Dan Peningkatan Layanan	Anggota
4.	NOPIANTI, S.AP	Pelaksana	Anggota
5.	AGUSTINA	Pelaksana	Anggota
6.	RAMZAN	Pelaksana	Anggota
7.	RUZITA	Staf/Front Office	Anggota
8.	RETNO AYU SARASWATI	Staf/Front Office	Anggota
9.	ALDINA NATASYA	Staf/Front Office	Anggota

- a. Penyampaian lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- b. Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- c. Mengisi formulir pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- d. Website <http://www.dpmpmsp.bengkaliskab.go.id/bukutamu>
- e. E-mail Kantor : dpmpmsp@bengkaliskab.go.id
- f. Facebook : Dpmpmsp Kabupaten Bengkalis
- g. IG : Dpmpmsp_Kab. Bengkalis
- h. SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp : 081268610005
- i. SP4NLAPOR!

BAB II

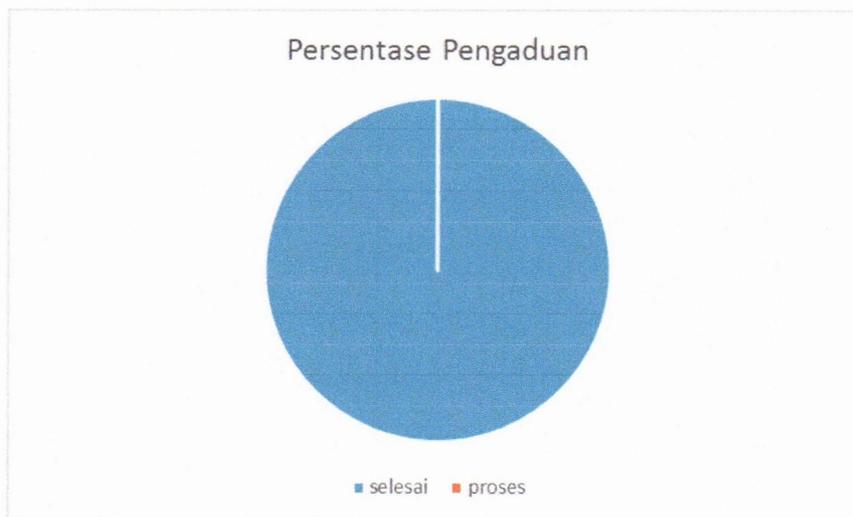
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Bulan September 2024 menerima 4 (empat) permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	4	100%
2.	Proses	0	0%
	JUMLAH	4	100%



2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

Rincian pengaduan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

No.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Kotak Pengaduan	-
2.	Meja Pengaduan/Formulir Pengaduan	-
3.	Website	-
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	3
9.	Situs Media Online	-
10.	Aplikasi SP4NLAPOR!	1
	JUMLAH	4

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan September 2024

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS**

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Whatsapp Pengaduan 0852-6260-5848	7 September 2024 Mohon info pencabutan SIPA dan Pembuatan SIPA yang baru?	9 Sept 2024 (2 hari)	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas surat permohonan, SIP asli, fotocopy STR dan KTP.	Selesai
2.	Whatsapp Pengaduan 0813-1893-0194	11 September 2024 Apabila saya mengubah kode pos di OSS, apakah nomor sertifikasi standar akan berubah?	12 Sept 2024 (1 hari)	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas tidak berubah, silahkan dilanjutkan..	Selesai
3.	SP4NLAPOR! PT, BINA REKAYASA ANUGRAH An. Zahrial	11 September 2024 Kami mengajukan perizinan berusaha untuk kegiatan depo kendaraan dan alat berat dengan KBLI 77100 (aktivitas	12 Sept 2024 (1 hari)	Pengaduan diteruskan ke Petugas dan Subkoordinator Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan B yang menangani izin terkait dengan mengecek	Telah ditindaklanjuti langsung pada aplikasi SP4NLAPOR! Sebagai berikut :	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		<p>penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi mobil, bus, truk dan sejenisnya). bpn sudah melakukan verifikasi untuk penerbitan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang untuk kegiatan berusaha selama 5 hari per 20 juni 2024, lalu kajian teknis tata ruang di kemenpupr selesai dalam 4 hari per 24 juni 2024, ketika mengajukan izin kepada dpmptsp kabupaten bengkalis, setelah 2 pekan, izin dari dpmptsp tidak keluar juga, pihak dpmptsp beralasan bahwa sistem sedang rusak, sedangkan info dari diskominfo provinsi riau sistem tidak rusak. alasan kedua, pihak dpmptsp mengatakan bahwa izin tersebut masih diverifikasi oleh kemenatr/bpn, padahal pengajuan sudah disetujui oleh kemenatr/bpn sejak tanggal 20 juni 2024, lalu pihak dpmptsp beralasan lagi bahwa akun perizinan sedang error.</p>		<p>status OSS PT. BRA. Setelah di cek kemudian dikonsultasikan ke Help Desk OSS.</p>	<p>Selamat sore Bapak. terima kasih atas laporan yg Bpk sampaikan. Dpt kami informasikan kpd bpk, bahwa di akun hak akses kepala DPMPSTSP Kab. Bengkalis pada sistem gistaru, status permohonan PKKPR an. PT. BRA sudah diterbitkan secara otomatis oleh sistem. Seyogyanya pada akun oss milik PT. BRA sudah bisa melanjutkan proses persetujuan perizinan. Namun kenyataannya sampai saat ini PKKPR PT. BRA dan beberapa perusahaan lainnya masih berstatus INSPEKSI. Hal ini sedang kami konsultasi ke Help Desk OSS. (Terlampir bukti akun oss masih dalam status inspeksi).</p> <p>Pada hari Kamis tanggal 19 September 2024, pelapor menanyakan kembali apa solusinya, karena beliau membutuhkan ini.</p>	

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		<p>kemudian pihak kami melaporkan hal ini ke tipikor polda, pihak tipikor polda dan dpmpstsp mengajukan untuk mengadakan pertemuan secara offline di hotel, saya menolak karena fungsi adanya oss ini adalah kemudahan perizinan tanpa pertemuan langsung seperti ini.</p> <p>kemudian pihak kami membuat laporan ke ombudsman, dan ombudsman merekomendasikan untuk bersurat secara langsung ke bupati dengan tembusan ombudsman, apabila tidak ada tindak lanjut selama 2 pekan, maka ombudsman akan mengambil alih pengaduan tersebut</p> <p>Selanjutnya pihak kami melaporkan permasalahan ini ke bin. pihak bin melakukan pemanggilan kepada kadis dpmpstsp kabupaten Bengkalis. kadis menyampaikan, pihak dpmpstsp akan mengeluarkan izin, apabila laporan</p>			<p>Jawaban tindak lanjut disampaikan pada tanggal 23 September 2024 sebagai berikut :</p> <p>Selamat sore Bpk. Terima kasih atas laporan yang bpk sampaikan. Dapat kami informasikan, bahwa setelah kami menindaklanjuti laporan Bpk pada tgl 11 September 2024, kami juga melakukan konsultasi via wa group help desk oss. Setelah di respon oleh help desk oss, status permohonan pkkpr an. PT. BRA sudah terbit dan bisa Mengajukan proses perizinan selanjutnya. Terlampir kami kirimkan PKKPR PT. BRA. Mohon maaf atas keterlambatan kami dalam merespon laporan Bpk. Terima kasih.</p>	

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		<p>pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman dicabut. setelah laporan dicabut, izin usaha dikeluarkan, namun masih berupa izin manual sementara bertanda tangan bupati dengan alasan akun oss sedang error, dan kadis mengaku kepada bin bahwa terdapat 37 izin lain yang belum terbit karena akun sedang error kemudian kadis pergi ke kantor pusat bkpm di jakarta untuk memperbaiki akun oss dpmptsp kabupaten bengkalis. setelah akun sudah diperbaiki, izin pelaku usaha lain sudah diterbitkan, namun izin pt bina rekayasa anugrah masih belum juga diterbitkan melalui OSS.</p> <p>Mohon tindak lanjut terkait permasalahan ini dari pihak kementerian investasi/bkpm, karena seharusnya izin usaha kami sedari lama sudah disetujui.</p>				
4.	Whatsapp Pengaduan 0823-8452-4109	12 September 2024 Untuk posisi surat keteragannya sudah difront office berarti surat	12 September 2024	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas pengaduan membalas untuk kantor DPMPSTP berada di MPP	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		langsung saya ambil di kantor DPMPTSP? Kantornya dimana.			Bengkalis sebelah lapangan tugu.	

BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan pengaduan ini ditangani oleh Kepala Dinas melalui Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan yang didelegasikan kepada pejabat/petugas layanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Pengaduan yang masuk melalui antara lain melalui Aplikasi SP4NLAPOR! 1 (satu) pengaduan dan melalui whatsapp 3 (tiga) pengaduan. Pengaduan pengguna layanan yang diterima pada Bulan September 2024 ini yaitu mengenai keterlambatan perizinan dan masalah teknis perizinan.

Demikianlah kesimpulan laporan layanan pengaduan Bulan September 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.