



LAPORAN

PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

BULAN APRIL
TAHUN 2024



SMS/WhatsApp pengaduan : [081268610005](tel:081268610005)

Website : www.dpmptsp.bengkalis.go.id

Email : dpmptsp@bengkalis.go.id

Facebook : [dpmptsp Kabupaten Bengkulu](https://www.facebook.com/dpmptsp.kabupaten.bengkalis)

Sp4n-Lapor? Bengkulu (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 April 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 di susun 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, 2 Mei 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	6
KESIMPULAN	6

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

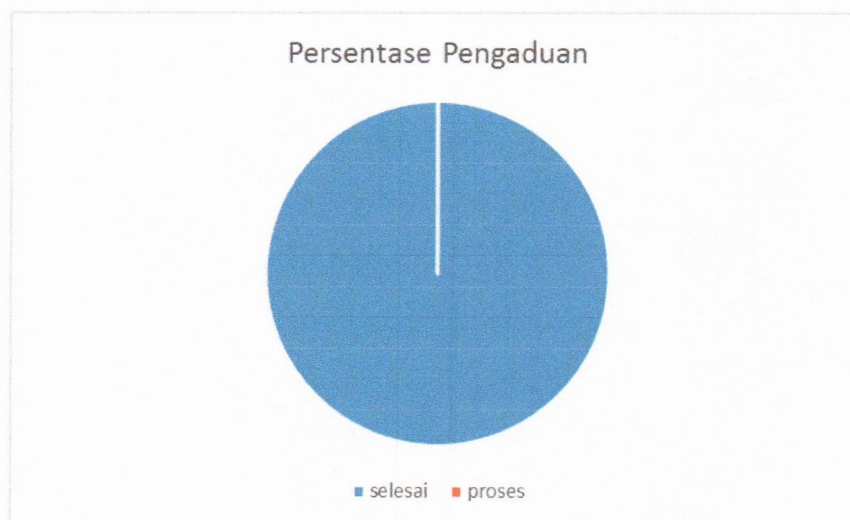
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Bulan April 2024 menerima 3 (tiga) permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	3	100%
2.	Proses	0	0%
	JUMLAH	3	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	1
3.	Website	-
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	2
9.	Situs Media Online	-
	JUMLAH	3

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan April 2024

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS**

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Whatsapp Pengaduan 0822-7331-9549 Rode Lestari Raknauli Sihombing.	9 April 2024 Assalamualaikum, Selamat pagi Bapak/Ibu. Perkenalkan saya Rode Lestari Raknauli Sihombing. Saya ingin mencabut SIP Perawat Saya dari Klinik Elfata Medical Center Duri. Mohon petunjuknya pak/ibu. Terimakasih sebelumnya.	9 April 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan mengirim balasan via whatsapp informasi untuk SIP yang dicabut hanya SIP Apoteker, SIPTTK, dan Dokter.	Selesai
2.	Whatsapp Pengaduan 0812-6133-3998 Bayu Aji Satria	22 April 2024 Assalamualaikum, Selamat pagi Bapak/Ibu. Perkenalkan saya Bayu Aji Satria Apoteker Apotek Bantan Farma dari Selatbaru.	22 April 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan mengirim balasan via whatsapp dan meminta pemohon untuk memastikan apakah persyaratan	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		Izin bertanya sebelumnya kira-kira kapan ya survey apotek saya bisa dilakukan karena sudah hampir 2 bulan semenjak masuk berkas belum ada kabar survei persyaratan apoteknya bisa dilakukan. Terimakasih.			apoteknya sudah lengkap diupload di OSS.	
3.	Pengaduan langsung-Irawati Sinaga Dusun Sri Rahayu-Siak Kecil	25 April 2024 Pemohon tidak dapat mendaftarkan apotiknya melalui OSS	25 April 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Pengaduan diteruskan kepada petugas terkait untuk ditindaklanjuti	Pengaduan ditindaklanjuti oleh Petugas Front Office dibantu untuk melakukan pendaftaran OSS	Selesai

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 April 2024 terkait informasi perizinan dan nonperizinan dan pengaduan yang masuk melalui whatsApp dan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan yang disediakan oleh petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

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