



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan : Perwira Bengkalis Kode Pos : 28751

Telp. (0766) 23615 Fax. (0766) 23615 E-Mail : Website : dpmptsp@bengkalis.go.id

Bengkalis, 24 November 2025

Nomor : 500.16.7.2/417/DPMPTSP
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hai : Penyampaian Laporan PTSP
DPMPTSP Kabupaten
Bengkalis Triwulan III Tahun
2025.

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

Demikian disampaikan, untuk dimaklumi dan terima kasih.

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

MUHAMMAD THAIB, S.H,M.H.
PEMBINA (IV/a)
NIP. 197809122010011003





dpmptsp
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Bengkalis



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

LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS TRIWULAN III TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
Jl. Perwira Bengkulu.

KATA PENGANTAR

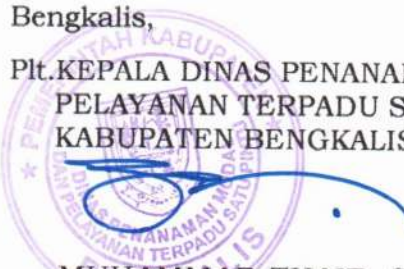
Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan III Tahun 2025 dapat terlaksana dan tersusun dengan baik.

Laporan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Triwulan III Tahun 2025 ini menyajikan 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 dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Melalui laporan ini kami memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Triwulan III Tahun 2025 dengan 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bengkalis.

Bengkalis,

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



MUHAMMAD THAIB, S.H,M.H.
PEMBINA
NIP. 197809122010011003

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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah yaitu terwujudnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah Tahun 2025 secara periodik (setiap triwulan), sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (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.

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

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan III Tahun 2025 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 III Tahun 2025 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 Juli s.d. September (Triwulan III) Tahun 2025;

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; dan
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 Nonperizinan.

1.3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup materi Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Tahun 2025 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;
9. Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Pengelolaan pengaduan;
11. Inovasi layanan;
12. Penyelenggaraan penyuluhan;
13. Penyederhanaan jenis dan prosedur;
14. 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 Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bengkalis di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 147);
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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 28 Tahun 2025 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 Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2024 Nomor 1);
13. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas 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;
14. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 25 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas 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;
15. Peraturan Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

1.5. SISTEMATIKA PENYAJIAN LAPORAN

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

BAB. I. PENDAHULUAN :

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

BAB. II. VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS ;

- A. Visi dan Misi Kabupaten Bengkulu

BAB. III. PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN BENGKALIS ;

- 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
 - 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

2.1. 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

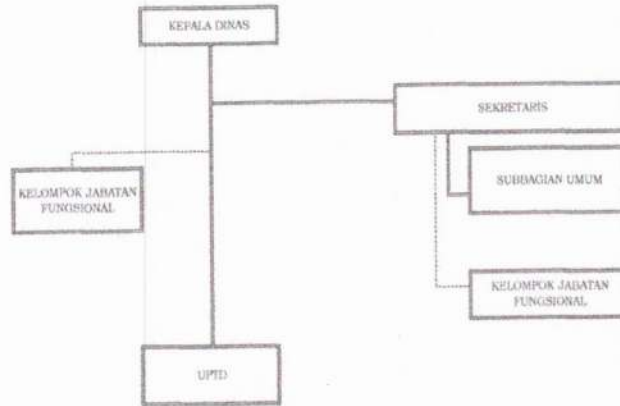
Sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta ketentuan Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 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 :

PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 55 TAHUN 2024
TENTANG
PERUBAHAN ATAS 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

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 59 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yakni 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 administrasi 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 karpog, 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.

Jabatan Fungsional mempunyai tugas memberikan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu dalam pelaksanaan tugas dan fungsi DPMPTSP.

Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, Pejabat Administrator, atau Pejabat Pengawas yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan tugas Jabatan Fungsional.

Jabatan Fungsional melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai dengan penugasan. Kebutuhan Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud ditetapkan dalam peta jabatan berdasarkan analisis tugas dan fungsi unit kerja, analisis jabatan, dan analisis beban kerja dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis, jenjang, dan pembinaan Jabatan Fungsional sebagaimana diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 ditolakny 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 Bengkalis Nomor : 603/KPTS/VII/2023 tentang Penunjukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

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 diwujudkan dengan disahkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu mensyaratkan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilakukan dalam satu tempat dan satu pintu. Melalui kebijakan ini, diharapkan penyelenggaraan pelayanan terutama bidang perizinan kian cepat, mudah, dan murah, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 1 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.

Dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis melalui DPMPTSP Kabupaten Bengkalis berkomitmen meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi. Salah satu hal utama yang telah dilakukan adalah dengan peningkatan kualitas layanan dan kelembagaan perizinan telah menetapkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 25 Tahun 2024 tentang Perubahan atas 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 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko 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 Bengkulu melakukan penyesuaian regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) dalam penerapan OSS (online single submission).

Izin yang pengurusannya belum ada dalam sistem OSS, diproses menggunakan aplikasi daerah yaitu aplikasi E-Pinter.

Adapun jenis perizinan dan nonperizinan yang didelegasikan tersebut sebagai berikut :

JENIS PELAYANAN	
I. PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO BER-KBLI	
II. PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO NON KBLI	
III. PERIZINAN NON BERUSAHA NON KBLI	
1. PEKERJAAN UMUM	1. PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG) ; 2. PERSETUJUAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG (PKKPR).
2. KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1. IZIN REKLAME BERKONSTRUKSI MENEMPEL PADA BANGUNAN ; 2. IZIN REKLAME BERKONSTRUKSI MENGGUNAKAN TIANG ; 3. IZIN REKLAME MINI BILLBOARD ; 4. IZIN REKLAME TIDAK BERKONTRUKSI.

JENIS PELAYANAN	
3. PENDIDIKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN ; 2. IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN NON FORMAL
4. SOSIAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG ; 2. IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)
5. KEARSIPAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. IZIN PENGGUNAAN ARSIP YANG BERSIFAT TERTUTUP YANG DISIMPAN DILEMBAGA KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN BENGKALIS
6. LINGKUNGAN HIDUP	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKKL 2. PKPLH 3. SPPL
7. 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 20. IZIN PRAKTEK DOKTER INTERNSHIP ;

	<ul style="list-style-type: none"> 21. IZIN PRAKTEK DOKTER RESIDEN 22. IZIN OPERASIONAL PUSKESMAS ; 23. OPERASIONAL UPTD LABOR KESEHATAN MASYARAKAT ; 24. IZIN OPERASIONAL UPTD INSTALASI FARMASI DAN LOGISTIK KESEHATAN ; 25. IZIN OPERASIONAL RSUD NON BLUD.
8. KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT	1. SURAT KETERANGAN PENELITIAN
9. KETENAGAKERJAAN	1. IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA
10. PERTANIAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. IZIN PRAKTEK DOKTER HEWAN ; 2. IZIN PRKATEK PARAMEDIK VETERINER
11. PERHUBUNGAN	1. PERSETUJUAN PENGOPERASIOAN KAPAL ANGKUTAN PENYEBRANGAN
IV. NONPERIZINAN	
1. SOSIAL	1. TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)
2. PERHUBUNGAN	<ul style="list-style-type: none"> 1. PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANGKUTAN PENYEBRANGAN ; 2. PERSETUJUAN HASIL ANALISIS DAMPAK LALU LINTAS (ANDALALIN)
PENUGASAN PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN KEWENANGAN PUSAT KEPADA KABUPATEN	
1. LINGKUNGAN HIDUP	<ul style="list-style-type: none"> 1. SKKL 2. PKPLH

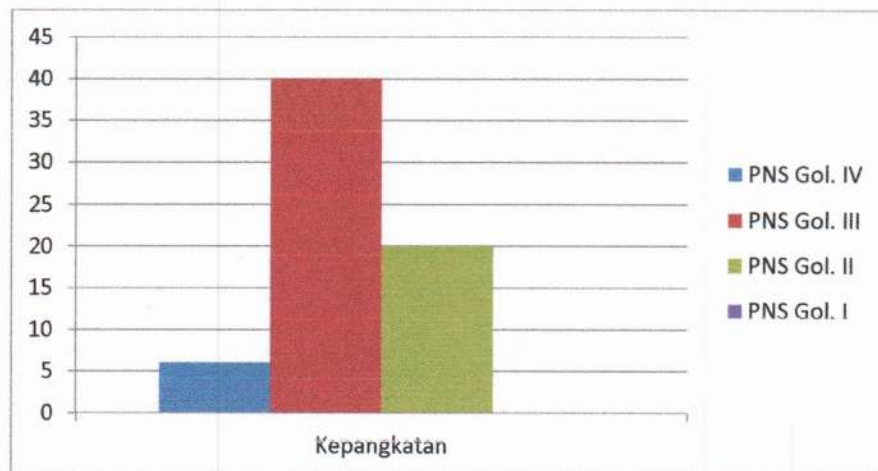
3.3. SUMBER DAYA MANUSIA

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis didukung oleh sumber daya manusia (SDM) aparatur sebanyak 53 orang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dan (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 (lima puluh satu) orang tenaga Non ASN.

Komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menurut data terakhir Triwulan III Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

a. Berdasarkan Status Kepangkatan

1. ASN :
Golongan IV : 6 Orang
Golongan III : 35 Orang
Golongan II : 11 Orang
Golongan IX : 1 Orang
Jumlah : 53 Orang
2. Non ASN : 51 Orang



b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

ASN	:	
Strata 2	:	5 Orang
Strata 1/D.IV	:	21 Orang
D.III	:	7 Orang
SLTA	:	20 Orang



c. Berdasarkan Eselonisasi

Eselon II.b	:	5 Orang
Eselon III.a	:	1 Orang
Eselon IV.a	:	18 Orang
Eselon IV.b UPT	:	1 Orang
JF Ahli Madya	:	5 Orang
JF Ahli Muda	:	15 Orang
Penata Hubungan: Masyarakat	:	1 Orang
Pelaksana	:	29 Orang



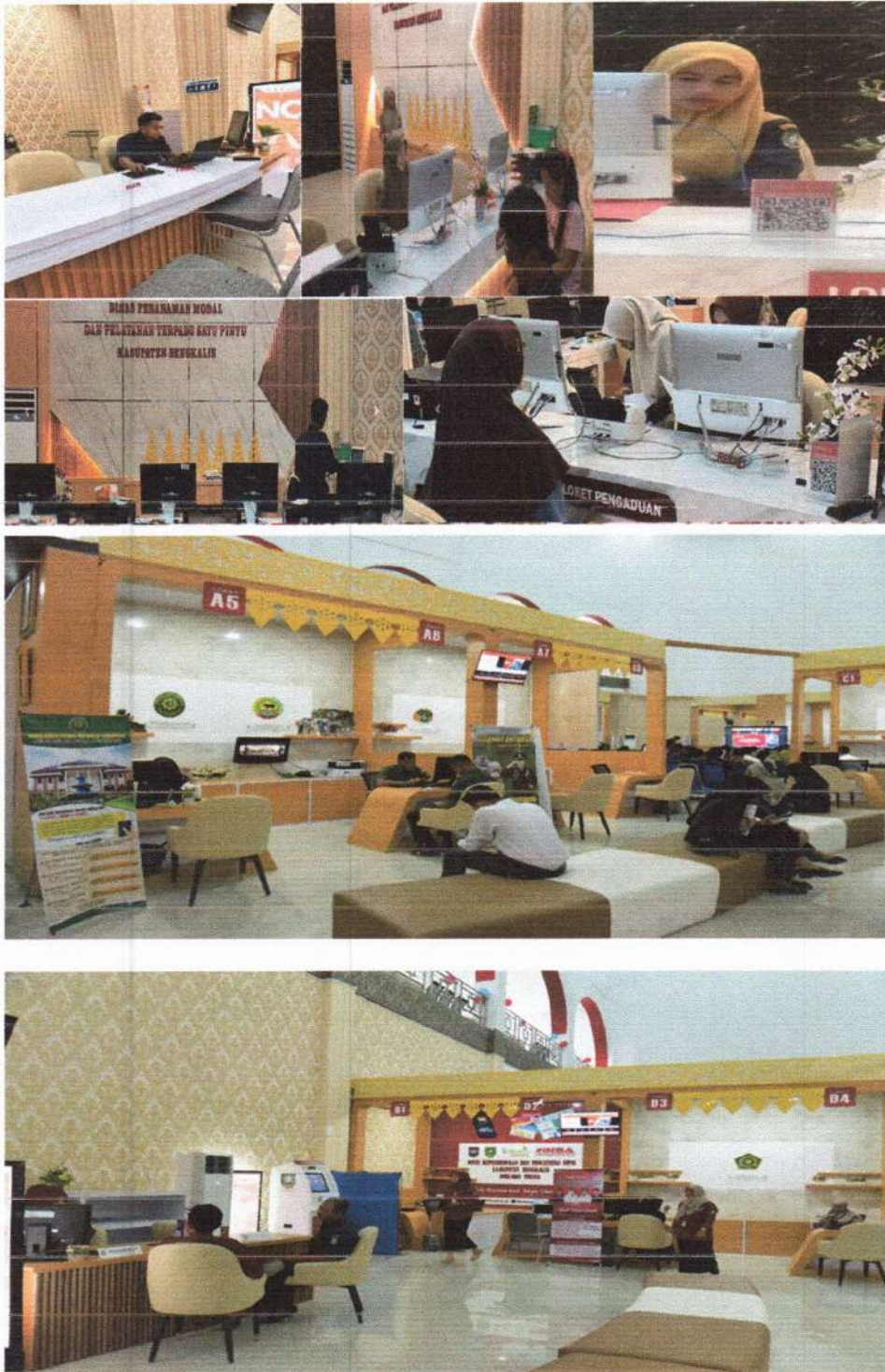
3.4. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi 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 pemadam 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 Front Office dan Ruang Tunggu



Ruang permainan anak



Mesin layanan antrian



Kotak pengaduan



CCTV



BANNER



TOILET



**ALAT PEMADAM
KEBAKARAN**



**PARKIR KENDARAAN RODA DUA, MOBIL
DAN DISABILITAS**



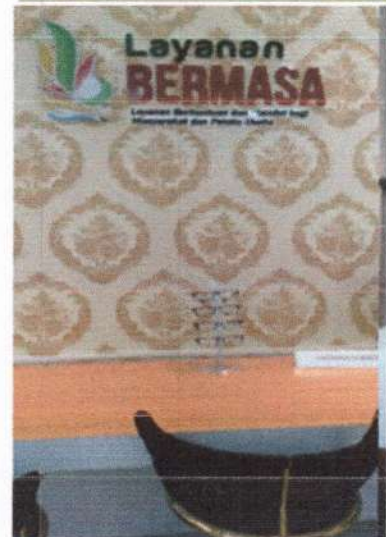
RUANG KONEKSI
INTERNET



RUANG LAYANAN
INFORMASI



MEJA TEMPAT LAYANAN
MANDIRI



RUANG LAYANAN
KONSULTASI DAN
LAYANAN PENGADUAN



RUANG LAKTASI



RUANG DIFABEL



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 saat ini sedang melakukan revisi terhadap Maklumat Pelayanan.



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 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. Bupati Bengkalis melalui DPMPTSP melaksanakan revisi terhadap Standar Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.7. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Standar Operasional Prosedur

Pada saat ini proses Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP melakukan revisi terhadap Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan bertujuan memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dalam penerbitan izin yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.

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 DPMPTSP Kabupaten Bengkalis, bertujuan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah yang bersih (*clean government*), berdaya guna dan berhasil guna.

Kode etik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan 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.

Ditetapkan kode etik pelayanan publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah untuk mengawasi dan mengevaluasi perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dalam rangka mendorong peningkatan kinerja serta keharmonisan antar pribadi baik di dalam maupun di luar lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



KODE ETIK PEGAWAI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

ETIKA DALAM BERMASYARAKAT

1. Mewujudkan pola hidup sederhana;
2. Memberikan pelayanan dengan empati, hormati dan santun tanpa pamrih, serta tanpa unsur paksaan;
3. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil, serta tidak diskriminatif;
4. Tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat;
5. Berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan melaksanakan tugas; dan
6. Menjaga norma dan etika berdasarkan kepada nilai-nilai Islami dan budaya Melayu.



ETIKA TERHADAP SESAMA PNS

1. Saling menghormati sesama warga yang memeluk agama/kepercayaan yang berlainan;
2. Memelihara rasa persatuan dan kesatuan sesama PNS;
3. Saling menghormati antar teman sejawat, baik secara vertikal maupun horizontal dalam suatu unit kerja, instansi, maupun antar instansi;
4. Menghargai perbedaan pendapat;
5. Menjunjung tinggi harkat dan martabat PNS;
6. Menjaga dan menjalin kerjasama yang kooperatif sesama Pegawai Negeri Sipil; dan
7. Berhimpun dalam satu wadah Korps Pegawai Republik Indonesia yang menjamin terwujudnya solidaritas dan soliditas semua PNS dalam memperjuangkan hak-haknya.

Jln. Perwira Bengkulu 28712

dpmpstp.bengkalis.kab.go.id

dpmpstp@bengkalis.kab.go.id

No Layanan 081268610005

Dpmpstp Kabupaten Bengkulu

[dpmpstp_kab.bengkalis](https://www.facebook.com/dpmpstp_kab.bengkalis)

Tujuan Penetapan Kode Etik sebagai berikut ;

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.

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.

Survei kepuasan masyarakat 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. (Tabel survey kepuasan masyarakat terlampir)

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 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;

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;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
7. 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



Pengaduan Pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis antara lain ;

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 nomor layanan **081368610005**, e-Mail **pengaduan.dpmpspbks@gmail.com**, Facebook: **Dpmpsp Kabupaten Bengkalis** dan **Instagram: dpmpsp_kab.bengkalis**;
4. Melalui **SP4N-LAPOR BENGKALIS**<spasi>**ADUAN** kirim SMS ke **1706**;
5. Melalui halaman website DPMPTSP Kabupaten Bengkalis; <http://dpmptsp.bengkaliskab.go.id/pengaduan>.

C. Mekanisme Pengaduan

Sistem prosedur penanganan pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dilakukan sebagai berikut :

1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui ruang konsultasi pengaduan, *website*, *sms/ WA 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 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 Substansi 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 Substansi 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 substansi PTSP 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 *flowchart* 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 dpmpptsp@bengkalis.kab.go.id, Facebook dpmpsp Kabupaten Bengkalis, Instagram dpmpsp.kabupaten.bengkalis, SP4N-LAPOR! (BENGGALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708) dan Kotak Pengaduan.

Cara Pengaduan :

Anda Tidak Puas dengan Pelayanan Kami ???
Silahkan Sampaikan Permasalahan Anda!!!

2 Cara Pengaduan

1. SECARA LANGSUNG

- MELALUI LOKET PENGADUAN DAN LAYANAN INFORMASI

2. SECARA TIDAK LANGSUNG

- MELALUI TELEPON (0746) 23415
- MELALUI SMS/WA (0746) 23415
- MELALUI INSTAGRAM Dpmpsp Kabupaten Bengkalis
- MELALUI E-MAIL pengaduan.dpmpspbks@gmail.com
- MELALUI SP4N LAPORI BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708
- MELALUI FACEBOOK Dpmpsp Kabupaten Bengkalis
- MELALUI KOTAK PENGADUAN

Pengaduan Merupakan Hak Anda

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
Jl. Arahua No. 1, Bengkalis Kode Pos 29751 Telp./Fax. 0766 - 23613 | Email : dpmpsp@bengkalis.kab.go.id
Website: dpmpptsp.bengkalis.kab.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 (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis telah memiliki Aplikasi Perizinan yaitu e-*Pinter* (Elektronik Pelayanan Perizinan Terpadu) yang dapat diakses 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

WEBSITE DPMPSTP KAB. BENGKALIS



Aplikasi e-Pinter





Modul Warning System

DPMPTSP Kabupaten Bengkulu
WARNING SYSTEM
RAMAH - Ramah, Santabel, Ulayani, Hijau dan Harmonis

BERANDA USER LOG USER KELUAR

Selamat Datang Administrator

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 PENATA ANESTESI	1
10.	SURAT IZIN KERJA REFRAKSIONIS OPTISIEN	5
11.	SURAT IZIN KERJA RADIOGRAFER	2
12.	SURAT IZIN PRAKTIK ELEKTROMEDESIS	0

Modul Tracking System



Tracking



JENIS IZIN
NO. REGISTRASI
NAMA PERUSAHAAN
ALAMAT PERUSAHAAN
NAMA PENANGGUNG JAWAB
TANGGAL PENGANTARAN
POKOK

SURAT IZIN PAKAIAN PERUSAHAAN
KOD
JL. KELAYUTAN TENGAH NO 30 KELLURUHANDESMELAPAHU KODAMHAMBOKALIS
NO. SURAT: S. 422
DI PERUMHAR 2022
KELESA (POINT OFFICE)

POINT OFFICE BACK OFFICE KETALA SEKSI KETALA BIDANG SEKRETARIAT KEPALA DPMPPTSP MELAKU



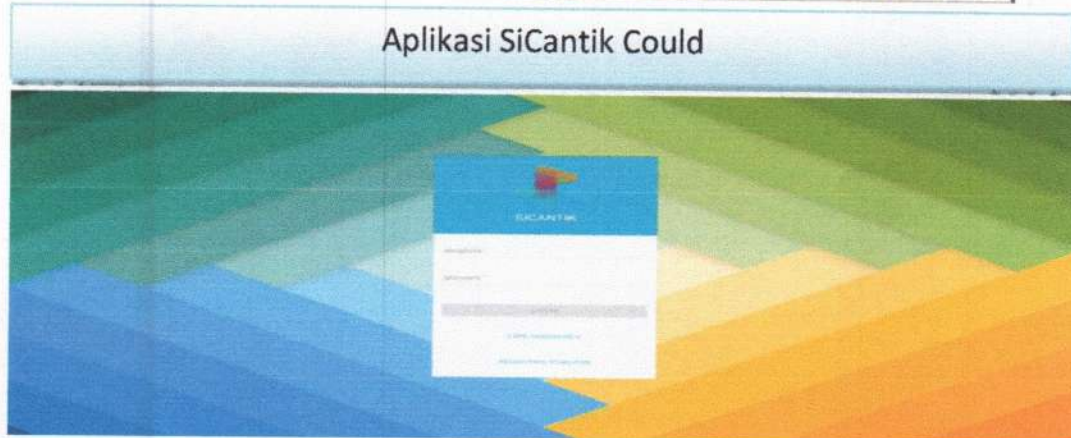
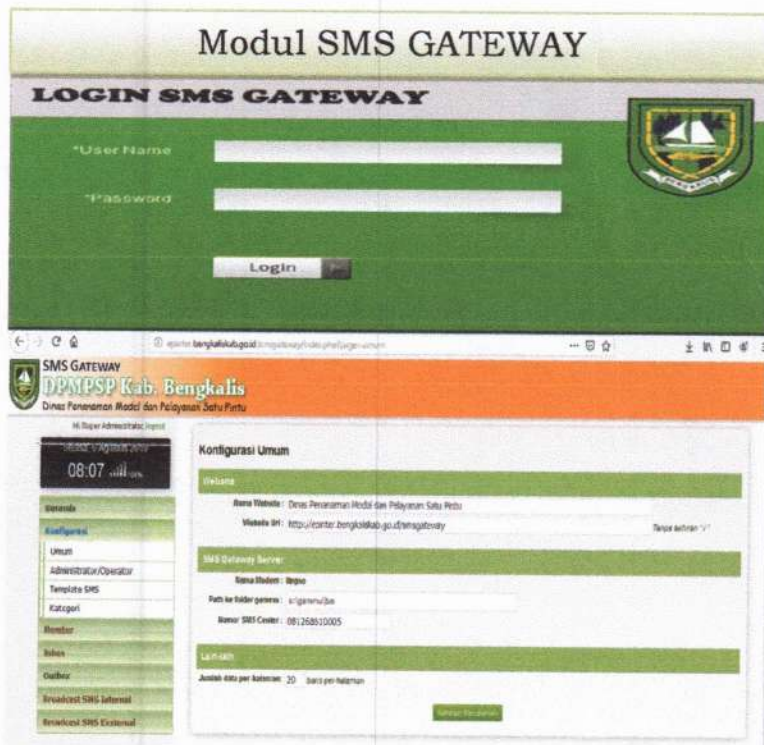
e-Pinter DPMPPTSP Kab. Bengkulu

Tampilkan data yang diinginkan (Nama Pemilik/Perusahaan) :

Pilih Jenis Perizinan:

Maaf, data tidak ada

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



3.12. PENYELENGGARAAN PENYULUHAN

Pada Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melaksanakan kegiatan penyelenggaraan Bimbingan Teknis Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang dilaksanakan di Kecamatan Mandau, Bengkalis, Rupa, Pinggir dan Bathin Solapan.

Konsep Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mengedepankan prinsip "*Trust but Verify*" yakni dengan mempermudah proses penerbitan perizinan berusaha namun memperkuat pengawasan pelaksanaan kegiatan usaha, dalam arti Pemerintah akan memberikan kepercayaan (*trust*) kepada para pelaku usaha dengan memberikan berbagai kemudahan dan kecepatan dengan berbagai terobosan dalam mendapatkan perizinan berusaha, tetapi di saat yang bersamaan, Pemerintah juga mendorong penguatan pada pelaksanaan pengawasan (*but verify*) pada dalam pelaksanaan kegiatan usaha.

Penyederhanaan perizinan berusaha yang dilakukan ini, diharapkan mampu mendorong peningkatan investasi dan memacu pertumbuhan kegiatan berusaha sehingga pada gilirannya bisa membuka berbagai lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan nasional Indonesia.

Untuk memberikan pemahaman tentang ketentuan Penanaman Modal dan Teknis Perizinan Berusaha, sehingga perizinan yang dimiliki pelaku usaha telah mengikuti ketentuan Perizinan Berusaha Berbasis risiko, dan pelaku usaha dapat melaksanakan persyaratan dan/atau kewajiban perizinan berusaha berbasis risiko dan standar kegiatan usaha yang ditetapkan.

- ✓ **Meningkatkan efisiensi perizinan:** Membantu pelaku usaha dalam mengakses dan menggunakan sistem OSS-RBA (Online Single Submission - Risk Based Approach) untuk mendapatkan perizinan yang lebih mudah dan cepat.
- ✓ **Menciptakan kepastian hukum:** Menjaga keseimbangan antara kelancaran usaha dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

3.13. PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah, maka penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis telah menggunakan aplikasi secara *online* dan 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 dan 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.

Upaya Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam menciptakan iklim Investasi yang kondusif. Dalam rangka menciptakan iklim investasi yang kondusif di Kabupaten Bengkalis maka Pemerintah telah memberikan pelayanan perijinan berupa kebijakan-kebijakan yang mengatur tentang investasi, kebijakan dan peraturan tersebut berupa : perizinan penanaman modal yang diterbitkan pemerintah kabupaten/kota. Perizinan penanaman modal yang diterbitkan pemerintah provinsi. Kelengkapan permohonan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN), dan Kelengkapan permohonan Penanaman Modal Asing (PMA).

Pemerintah selalu mendukung iklim usaha yang kondusif. Iklim usaha yang kondusif ini memerlukan berbagai variabel pendongkrak. Salah satu variable untuk mendongkrak perekonomian adalah melalui kegiatan investasi atau penanaman modal. Investasi sebagai kunci utama dalam pemulihan dan akselerasi pertumbuhan ekonomi melalui perannya dalam menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan dan daya beli masyarakat, menjamin perputaran ekonomi yang merata, dan meningkatkan Produk Domestik Bruto (PDB).

Banyaknya investasi yang masuk ke Kabupaten Bengkalis tentunya akan membawa dampak positif bagi masyarakat seperti terciptanya lapangan kerja yang lebih luas. Investasi yang telah masuk ke Kabupaten Bengkalis tersebut harus disampaikan oleh para pelaku usaha kepada pemerintah agar tercatat kemudian dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan oleh pemerintah.

Saat ini, Kabupaten Bengkalis menjadi salah satu daerah tujuan investasi bagi para pelaku usaha yang ingin menanamkan modalnya untuk perluasan usahanya. Selain memiliki potensi pasar yang menjanjikan, untuk rantai pasok wilayah Bengkalis juga menunjang, Pemerintah kabupaten Bengkalis, juga terus berkomitmen dan fokus untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif dengan berbagai langkah strategis antara lain dengan mengimplementasikan pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) sehingga pelaku usaha diberi kemudahan dan kepastian dalam merealisasikan kegiatan usahanya.

Dalam rangka meningkatkan investasi di Kabupaten Bengkalis perlu adanya inovasi berupa kemudahan-kemudahan berinvestasi, pengembangan kegiatan-kegiatan ekonomi yang bisa mengubah keunggulan komparatif menjadi keunggulan kompetitif, sehingga tercapainya pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeselimbangan serta terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif, dalam mendukung terwujudnya Kabupaten Bengkalis Bermarwah, Maju dan Sejahtera.

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. Keanekaragaman sumber daya alam yang ada di Kabupaten Bengkalis, menjadikan pertimbangan Pemerintah Daerah menawarkan kepada para investor untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Bengkalis. Potensi unggulan yang bisa ditawarkan kepada investor diantaranya sektor Pariwisata, Pertanian dalam arti luas serta Industri Kecil. Upaya untuk menarik minat investor menanamkan modal di Kabupaten Bengkalis diantaranya diwujudkan dalam bentuk dukungan sarana dan prasarana transportasi yang memadai berikut listrik serta kemudahan dalam mengurus perijinan, dengan terdapatnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selain dukungan sarana dan prasarana dukungan sumber daya manusia masih cukup besar, sehingga kebutuhan akan tenaga kerja terpenuhi.

3.15. JUMLAH IZIN DAN NON IZIN TERBIT

Jumlah perizinan dan nonperizin yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis periode bulan Juli s.d. September Tahun 2025. Daftar Rekapitulasi Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2025 terlampir.

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 TRIWULAN III TAHUN 2025 KABUPATEN BENGKALIS

PMA

	Proyek	Investasi (juta)
Pertambangan	15	65,331,353,913.0
Perdagangan dan reperasi	6	20,639,558,086.0
Tanaman Pangan dan perkebunan	5	10,807,909,873.0
Industri Makanan	5	2,479,070,381.0
Industri Lainnya	7	2,135,887,206.0
Industri Logam	5	842,025,524.0
Industri Mesin	3	37,138,732.0
Transportasi Gudang dan Telekomunikasi	3	0.0
Konstruksi	3	0.0
Listrik Gas dan air	3	0.0
Industri Kimia dan Farmasi	1	0.0
Hotel dan Retoran	1	0.0
Total	57	102,272,943,715.0

PMDN

	Proyek Triwulan	Investasi (Rp. Juta)
Kehutanan	19	1,073,183,035,194.0
Listrik Gas dan Air	15	204,957,952,433.0
Jasa Lainnya	54	29,582,351,739.0
Konstruksi	92	9,965,293,662.0
Transportasi Gudang	80	919,115,585,436.0
Tanaman Pangan, Perkebunan	16	9,555,747,678.0
Pertambangan	16	5,063,116,915.0
Industri Lainnya	12	8,099,551,850.0
Perdagangan dan Reparasi	203	4,055,553,174.0
Industri Logam	10	2,837,157,613.0
Perumahan dan Kawasan	9	50,000,000.0
Hotel / Restoran	14	19,840,600.0
Industri Mesin	5	20,000,000.0
Industri Makanan	33	127,450,716,239.0
Industri Kimia	3	0.0
Industri Kertas	1	0.0
Industri Tekstil	1	225,000.0
Industri Kayu	2	0.0
Industri Non Logam	1	0.0
Industri Kendaraan Bermotor	2	0.0
Total	588	2,393,956,127,533.0

3.17. KENDALA DAN SOLUSI

a. Kendala :

1. Belum maksimalnya proses pelayanan melalui Sistem Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko atau OSS Risk Based Approach (RBA), karena sistem tersebut terus dalam proses penyempurnaan berkelanjutan.
2. Aspek Regulasi di Pusat yang berubah-ubah sehingga daerah harus selalu melakukan perubahan terhadap SOP dan SP.
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.
5. Sulitnya Daerah untuk melakukan proses integrasi antara aplikasi daerah dengan aplikasi Pusat.
6. Perubahan Perundang-undangan yang cepat terkait penanaman modal dan perizinan harus direspon secara benar dan cepat.

b. Solusi :

1. Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia 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.

PENUTUP

Demikian laporan penyelenggaraan PTSP Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan III Tahun 2025 disusun, 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 III Tahun 2025 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 turunan yang berpedoman pada kebijakan dan peraturan perundang-undangan terkini guna mendorong proses pelayanan perizinan;
- b. Untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis maka Anggota Tim Teknis yang berasal dari Perangkat Daerah teknis 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 DPMPTSP Kabupaten Bengkalis sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja dan mutu layanan, yang telah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

**DAFTAR REKAPITULASI PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025**

NO	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	DITERBITKAN MELALUI	TRIWULAN-I			TRIWULAN-II			TRIWULAN-III			TRIWULAN-IV			JUMLAH	KET
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEPT	OKTO	NOV	DES		
A	PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA (OSS)															
1	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	OSS	6	9	4	3	1	1	2	1	3	0	0	0	30	
2	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	OSS	100	74	42	1	0	0	30	109	94	0	0	0	450	
3	Persetujuan Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)	OSS	25	14	6	28	27	21	27	15	55	0	0	0	218	
4	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	OSS	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	JUMLAH		132	97	54	33	28	22	59	125	152	0	0	0	702	
B	PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO BERKBLI															
1	Perizinan Berusaha Risiko Rendah															
	SEKTOR PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR PUPR	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR PERTANIAN	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR PERHUBUNGAN	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR KELAUTAN PERIKANAN	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR KESEHATAN	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR PARIWISATA	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR PERINDUSTRIAN	OSS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	SEKTOR PERDAGANGAN	OSS	0	0	2	0	1	0	1	2	1	0	0	0	7	
	SEKTOR KETENAGA KERJAAN	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR KOPERASI DAN UKM	OSS	31	8	8	1	1	7	11	41	42	0	0	0	150	
	JUMLAH 1.....		31	8	12	1	2	7	12	43	43	0	0	0	159	
2	Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah															
	SEKTOR PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN	OSS	3	9	9	6	5	3	0	0	0	0	0	0	35	
	SEKTOR PUPR	OSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP	OSS	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4	
	SEKTOR PERTANIAN	OSS	1	7	4	4	10	17	0	0	0	0	0	0	43	
	SEKTOR PERHUBUNGAN	OSS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	SEKTOR KELAUTAN PERIKANAN	OSS	6	6	6	0	11	13	9	0	0	0	0	0	51	
	SEKTOR KESEHATAN	OSS	4	0	0	0	0	8	6	7	8	0	0	0	33	
	SEKTOR PARIWISATA	OSS	4	4	3	7	8	1	6	5	5	0	0	0	43	
	SEKTOR PERINDUSTRIAN	OSS	28	30	26	29	13	0	40	35	32	0	0	0	233	

NO	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	DITERBITKAN MELALUI	TRIWULAN-I			TRIWULAN-II			TRIWULAN-III			TRIWULAN-IV			JUMLAH	KET
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEPT	OKTO	NOV	DES		
21	IZIN SERTIFIKAT PENYULUHAN KEAMANAN PANGAN	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	IZIN PRAKTIK TENAGA ELEKTROMEDIS	E-PINTER	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	
23	IZIN UTD / UPD RSUD	E-PINTER	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
24	IZIN DAN PENYELENGGARAAN PRAKTIK PSIKOLOGI KLINIS	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	IZIN KLINIK PEMERINTAH NON BLUD	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	IZIN PUSKESMAS	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	IZIN UPTD INSTALASI FARMASI DAN LOGISTIK KESEHATAN	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	IZIN UPTD LABOR KESEHATAN MASYARAKAT	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	IZIN RSUD NON BLUD	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH		82	78	87	53	75	62	117	78	123	0	0	0	755	
	KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT															
1	IZIN RISET DAN PENELITIAN	E-PINTER	29	27	118	21	1	0	0	0	0	0	0	0	196	
	JUMLAH		29	27	118	21	1	0	0	0	0	0	0	0	196	
	KETENAGAKERJAAN															
1	IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	E NONPERIZINAN															
	SOSIAL															
1	TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)	E-PINTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL.....		359	312	358	210	195	182	291	374	408	0	0	0	2,689	

CATATAN :

JUMLAH PERIZINAN BERUSAHA : **1.570**
 JUMLAH PERIZINAN NON BERUSAHA : **1.119**
 JUMLAH NON PERIZINAN : **0**

Bengkalis, 14 Oktober 2025

BUPATIR KABUPATEN BENGKALIS
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BENGKALIS,
 H. HAMDAN THAIB, S.H., M.H.
 NIP. 197809122010011003

REKAPITULASI PENGADUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
TRIWULAN III TAHUN 2025

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Whatsapp Pengaduan Benny Gunawan 0812-2246-1543	21 Juli 2025 Saya dari Medan pak/bu. Mau menanyakan perihal izin lokasi/PKKPR di Kabupaten Bengkalis terkait dengan rencana investasi kami di Bengkalis. Sy mau mencari informasi apakah lokasi lahan tersebut dapat dibangun pabrik (industry) karena informasinya Kabupaten Bengkalis sudah ada RDTR nya.	21 Juli 2025	Petugas pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas untuk dapat langsung konsultasi terlebih dahulu ke BPN.	Selesai
2.	Website DPMPSTP www.dpmpstp.bengkalis.kab.go.id an. WENI ELFIANTI (wenielfianti34@gmail.com) No. hp. 082317998196	21 Juli 2025 Mohon dibantu untuk pengecekan no sip perawat an. tapi lupa no sip nya (tahun 2023)	21 Juli 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membantu melakukan pengecekan data sip perawat ibu weni elfianti,	Selesai
3.	Whatsapp Pengaduan Annisa Aulia Fatah 0823-8358-3563	6 Agustus 2025 Saya ingin mengurus perpanjangan SIP, tetapi SKP saya masih tinggal 1 lagi untuk verifikasi, apakah saya bias mengajukan SIP terlebih dahulu sembari menunggu verifikasi SKPny pak/bu?	6 Agustus 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas untuk penggantinya bisa melampirkan serkomnya.	Selesai

4.	Whatsapp Pengaduan 0813-2077-9183	6 Agustus 2025 Izin bertanya terkait verifikasi PKKPR dengan lokasi usaha Bengkalis, betulkah disini bu? - Untuk proses seperti apa? Dikarenakan kami sudah melakukan pengajuan di OSS namun sudah 2 minggu masih tahap menunggu verifikasi - Karena belum sampai ditahap pembayaran PNBP, karena belum ada ada PNBP yang terbit. Kami di KBLI 49432 - Mohon berkabar ya bu terkait updatenya dan dokumen yang harus saya penuhi	6 Agustus 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Petugas Pengaduan membalas karena modal diatas 5 m, harus mengajukan PKKPR. Ini tunggu verifikasi dulu ya sampai terbit SPS (Surat Perintah Setor) Untuk 49432, kewenangannya kementerian, jadi tunggu verifikasi dari pusat. Bisa di cek di menu pelacakan di OSS buk untuk kewenangannya.	Selesai
5.	Website DPMPSTSP www.dpmpstsp.bengkalis.go.id an. Muhammad Albi Tahmi (albutahmi@gmail.com) No. hp. 082288427692	04 September 2025 Assalamualaikum izin bertanya cara mengurus SIP Perawat sedangkan saya berdomosili di Duri tidak di Bengkalis.	05 September 2025	Petugas pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Petugas Pengaduan membalas terkait pertanyaan Bapak di web, Bapak bisa mengurus SIP ke kantor UPT kami di Duri di Jl. Hangtuah depan Kantor Samsat Duri. Online bisa pak. Daftar melalui epinter.bengkalis.go.id .	Selesai

6.	Whatsapp Pengaduan 0815-2780-3868	12 September 2025 Assalamualaikum Perkenalkan saya Nurul Nahda, anggota Tim Ekspedisi Patriot. Program ini merupakan inisiatif dari kementerian Transmigrasi yang bekerja sama dengan tujuh perguruan di Indonesia, salah satunya ITB. Untuk melaksanakan penelitian di kawasan transmigrasi. Dalam program tersebut kami mendapat penempatan di Pulau Rupa. Sehubungan hal itu, izinkan kami menyampaikan rencana untuk melakukan pengambilan data sekunder pada 26 instansi di Kabupaten Bengkalis serta wawancara guna mendukung penelitian yang hasilnya akan kami laporkan kepada kementerian Transmigrasi. Bersama ini pula kami lampirkan Surat dukungan Kegiatan Ekspedisi Patriot dari Kementerian dalam Negeri (pdf surat terlampir)	12 September 2025	Petugas Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Petugas Pengaduan membalas untuk izin riset dan penelitian sudah tidak melalui dpmptsp ya bu, silahkan buat suratnya langsung kepada OPD yang terkait.	Selesai
7	Whatsapp Pengaduan 0822-7233-3035	15 September 2025 Selamat pagi bu. Izin bertanya untuk	16 September 2025	Petugas Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via	Petugas Pengaduan membalas jika domisili di Duri Mandau, bisa	Selesai

		<p>pencabutan SIPA semua dokumen nya bisa di pdf kan bu, mohon arahan dan bantuannya. (atas nama Charina Simarmata)</p>		<p>whatsApp menanyakan SIPA atas nama siapa. Domisili di mana.</p>	<p>masukkan berkas ke UPT kami. Atau paketkan saja ke Bengkalis ya, soalnya harus berkas asli.</p>	
8.	<p>Pengaduan langsung Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis</p>	<p>25 September 2025 Adanya pengaduan kepada Majelis Disiplin Profesi dengan Nomor 11/P/MDP/III/2025 terkait dugaan pelanggaran disiplin dalam pelaksanaan praktik keprofesian/pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Bidan Yesi ravika Duri, A.Md. Keb di tempat Praktik Mandiri Bidan Yesi.</p>	<p>26 September 2025</p>	<p>Petugas pengaduan meneruskan pengaduan ke JF Penata Perizinan Ahli Muda Substansi Pengaduan, kebijakan dan Pelaporan Layanan. Dan kemudian berkoordinasi ke Substansi Penyelenggaraan Perizinan.</p>	<p>- DPMPTSP Kab. Bengkalis menyurati Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis untuk melakukan Pencabutan Papan Plang nama Praktik Mandiri Bidan Yesi dengan Nomor Surat : 500.16.7/35/5/DPMPPTS P tanggal 26 September 2025 - DPMPTSP Kab. Bengkalis membuat Surat Keterangan Pencabutan Surat Izin Praktik Mandiri (SIP B) dari Penyelenggaraan Pekerjaan Tenaga Bidan Mandiri terhadap Yesi Ravika Duri, A.Md. Keb. Dengan nomor : 500.16.6.6/</p>	<p>Selesai</p>

					41/DPMPT SP/2025 tanggal 29 September 2025.	
--	--	--	--	--	---	--

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



MUHAMMAD THAIB, S.H, M.H
PEMBINA (IV)
NIP 197809122010011003



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
PERIODE TRIWULAN III 2025

NILAI IKM

89

Mutu Pelayanan

A

(Sangat Baik)

RESPONDEN

JUMLAH	:78 Orang
JUMLAH	:L = 28 Orang / P = 50 Orang
PENDIDIKAN	:Non Pendidikan =0 Orang
	SD =0 Orang
	SMP =1 Orang
	SMA =5 Orang
	DIII =35 Orang
	S1 =35 Orang
	S2 =2 Orang
	S3 =0 Orang

Periode Survei = TRIWULAN III 2025

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PERUNSUR LAYANAN**

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Periode : Triwulan III 2025
 Alamat : Jl. Perwira Kecamatan Bengkalis Kota
 Telp. Fax : 081268610005

No Res	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4
6	4	4	3	4	4	3	3	4	4
7	4	4	3	4	4	3	3	4	4
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	3	3	4	3
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4
12	4	3	2	3	4	3	3	4	3
13	3	3	3	4	4	4	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	2	4	4	3	3	4	3
19	3	3	2	4	3	3	4	4	4
20	3	3	2	4	3	3	3	4	3
21	3	3	2	4	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	3	3	3	3	4	3
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	3	4	4
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	3	4	4	3	3	4	4
31	4	4	3	4	4	3	3	4	3
32	4	4	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	3	3	3	3	4
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	4	4	4	4	3
37	4	3	3	3	3	4	4	4	4
38	4	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	3	2	4	3	4	4	4	4
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	4	4	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4
51	4	4	3	4	4	3	4	3	4
52	4	4	3	4	4	3	3	4	4
53	4	4	3	4	4	3	3	4	4
54	4	4	3	4	4	3	3	4	4
55	4	4	3	4	4	3	3	4	4
56	4	4	3	4	4	3	3	3	3
57	4	4	3	4	3	3	3	4	4
58	4	4	3	3	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	4	3	3	3	4
60	4	4	3	3	3	3	3	4	4
61	4	4	2	4	4	3	4	4	4
62	4	4	2	3	4	3	3	4	4
63	4	3	3	4	4	4	3	4	4
64	4	3	3	4	4	4	3	4	4
65	4	3	3	4	3	3	3	4	3
66	4	3	3	3	3	3	3	4	4
67	4	3	3	3	3	3	3	4	4
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	4	4	4	4	4	3	4
70	3	4	3	4	4	3	3	4	3
71	3	4	3	4	3	4	3	3	3
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	4	3	4	4

74	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
Nilai/Unsur	288	278	235	289	286	266	265	299	293	
NRR/Unsur	3.69	3.56	3.01	3.71	3.67	3.41	3.4	3.83	3.76	
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.4	0.33	0.41	0.41	0.38	0.38	0.43	0.42	
IkM Pelayanan										*) 3.56
										**) 89

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata Unsur
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.69
U2	Prosedur	3.56
U3	Waktu Pelayanan	3.01
U4	Biaya / Tarif	3.71
U5	Produk Pelayanan	3.67
U6	Kompetensi Pelaksana	3.41
U7	Perilaku Pelaksana	3.4
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.83
U9	Sarana dan Prasarana	3.76

IKM UNIT PELAYANAN	89
--------------------	----

Mutu Pelayanan:

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99