



LAPORAN

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

BULAN AGUSTUS
TAHUN 2023



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 Agustus 2023. 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, website, email, IG, SMS/whatsapp serta situs media online yang dapat berfungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan peizinan 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, 31 Agustus 2023

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



BASUKI RAKHMAD, AP. MSi
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 197506191995031003

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	3
BAB III PENUTUP	8
KESIMPULAN	8

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.	BASUKI RAHMAD, AP. MSi	Kepala Dinas	Pembina
2.	Hj. ELDAWATI	Penata Perizinan Ahli Madya	Ketua
3.	Hj. SUHARTINI	Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
4.	BELLA RAMANDHA, S.Kom	Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
5.	NOPIANTI, S.AP	Pelaksana	Anggota
6.	AGUSTINA	Pelaksana	Anggota
7.	RAMZAN	Pelaksana	Anggota
8.	RETNO AYU SARASWATI	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.dpmptsp.bengkaliskab.go.id/bukukutamu>
- e. E-mail Kantor : dpmptsp@bengkaliskab.go.id
- f. Facebook : dpmptsp Kabupaten Bengkalis
- g. IG : dpmptsp_kab.Bengkalis
- h. SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp 081268610005
- i. SP4NLAPOR!

BAB II

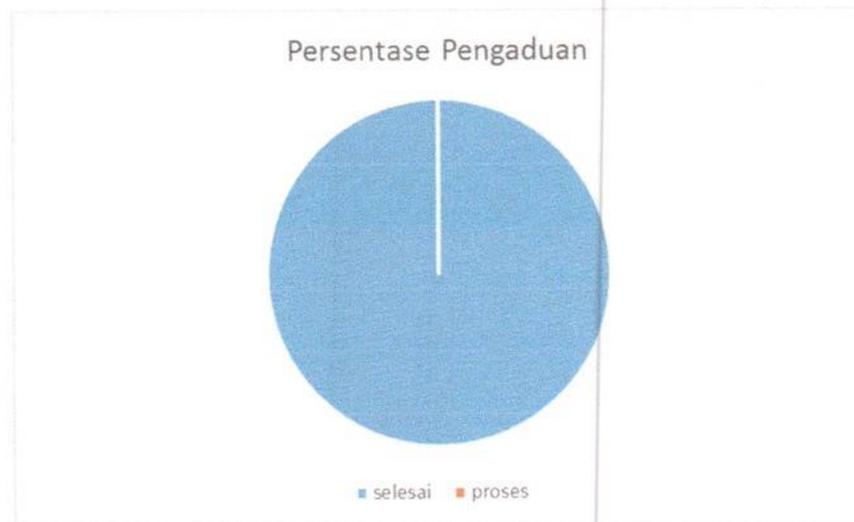
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Bulan Agustus 2023 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	-
3.	Website	-
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	3
9.	Situs Media Online	-
	JUMLAH	3

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Agustus 2023

LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Whatsapp	14 Agustus 2023 Saya mau menanyakan untuk surat izin riset penelitian apakah sudah selesai? saya tidak bisa cek via online karena kemaren daftar menggunakan komputer kantor.	14 Agustus 2023 Telah dilakukan pemeriksaan pada aplikasi ePinter	14 Agustus 2023 Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas via whatsapp silahkan check dimenu tracking ePinter	Selesai
2.	Whatsapp	16 Agustus 2023 Kami kesulitan untuk menghubungi badan penelitian dan pengembangan Kab. Bengkalis	16 Agustus 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	16 Agustus 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas via whatsapp bahwa untuk izin riset dan penelitian bisa dibantu	Selesai

					namun untuk menghubungi Balitbangda bukan merupakan wewenang kami.	
3.	Whatsapp	29 Agustus 2023 saya mau ngurus IMB bisa, ada nomor kontak yang bisa saya telp, ada di Pekanbaru.	29 Agustus 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	29 Agustus 2023 Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas via whatsapp bahwa pengurusan IMB bisa diakses ke simbg.pu.go.id . Bisa hubungi bapak faisal 085355753601 (FO)	Selesai

FORMULIR TINDAK LANJUT PENGADUAN

A. IDENTITAS PELAPOR			
	Nama	:	DESI KAMSIAH
	Alamat	:	.
	No Hp	:	0838 - 4825 - 2125

B. IDENTIFIKASI PENGADUAN/KLASIFIKASI PENGADUAN

<input checked="" type="checkbox"/> Pengaduan Datang Langsung	<input type="checkbox"/> Jika Tidak, Menggunakan Surat Kuasa
---	--

C. VERIFIKASI FORMULIR

• Formulir

<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> KK	<input checked="" type="checkbox"/> Kronologis Pengaduan
---	--

• Materil

<input checked="" type="checkbox"/> Kewenangan	<input type="checkbox"/> Bukan Kewenangan
--	---

• Kesimpulan

<input checked="" type="checkbox"/> Memenuhi Syarat untuk ditindak lanjuti	<input type="checkbox"/> Tidak Memenuhi Syarat untuk ditindak lanjuti
--	---

D. KRONOLOGIS PENGADUAN

PADA HARI SENIN TANGGAL 14 AGUSTUS 2023, PEMOHON MENGIRIM KAU WHATSAPP UNTUK MENANYAKAN SURAT IZIN RISET PENELITIAN, KARENA TIDAK BISA DI CEK VIA ONLINE KEMAREN DAFTAR MENGGUNAKAN KOMPUTER KANTOR

E. PENELAAH PENGADUAN, PENGKLASIFIKASIAN (MENDISPOSISIKAN)

PENGADUAN DIMAKSUD DAPAT DISELESAIKAN	Paraf Petugas Pengaduan : <div style="text-align: center; font-size: 2em;">H</div>
* Catatan :	Paraf Ketua Tim : <div style="text-align: center;">6</div>

F. KLARIFIKASI BIDANG TEKNIS

	Paraf Pemberi Klarifikasi : Tanggal : Nama :
--	--

G. KESIMPULAN PENGADUAN

TELAH SELESAI TINDAK LANJUTI PETUGAS FO PENGADUAN MENGANTU MENJAWAB VIA WHATSAPP	Paraf Petugas : Pengaduan
<input type="checkbox"/> Pengaduan sudah ditindak lanjut <input type="checkbox"/> Pengaduan belum ditindak lanjut	Ketua Tim

H. PENUTUPAN PENGADUAN

PADA TANGGAL 16 AGUSTUS 2023 PENGADUAN DITINDAKLANJUTI	TELAH SELESAI
---	---------------

Di Ajukan,
PETUGAS PENGADUAN


NOPIANTI, S. AP
NIP. 19811109 200604 2 008

Bengkalis, 16 AGUSTUS 2023
Diketahui,
KETUA TIM PENGADUAN

Hj. ELDAWATI
NIP. 19640116 198503 2 005

BAB III PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan pengaduan ini ditangani oleh Kepala Dinas melalui Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan yang di delegasikan kepada pejabat/petugas layanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Pengaduan pada Bulan Agustus 2023 terkait informasi perizinan dan nonperizinan dan pengaduan yang masuk melalui whatsapp pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Demikianlah kesimpulan laporan layanan pengaduan Bulan Agustus 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.