



**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS**



LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I (JANUARI – JUNI) TAHUN 2025



**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS**



DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat hidayah-Nya Laporan Penanganan Pengaduan Semester I Tahun 2025 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah dapat diselesaikan. Laporan ini dibuat sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi pelayanan perizinan non perizinan.

Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan publik yang telah mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada dasarnya mirip dengan kontrol sosial yang berfungsi sangat penting, sehingga pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

Laporan Pengaduan Masyarakat ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan serta menciptakan perubahan layanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Bengkalis, 2 Juli 2025

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



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG	1
DASAR HUKUM	2
MAKSUD DAN TUJUAN	3
BAB II MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	4
SASARAN	4
RUANG LINGKUP	4
PENGERTIAN	4
KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN	5
BAB III HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN	32
BAB IV PENUTUP	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sektor penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa dan pelayanan administratif berdasarkan amanat Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang didalamnya memuat tujuan memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dimana penyelenggaraan publik wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan ataupun saran kepada penyelenggara atau pemberi layanan. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana pengaduan. Pelaksanaan yang berkompeten dalam menangani dan menindak lanjuti pengaduan.

Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang bernilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Menyikapi harapan, tuntutan dan juga untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya Kabupaten Bengkalis, maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan administratif perizinan dan non perizinan yang berkualitas. DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan 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 dan 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.

1.2. Dasar Hukum

Dalam pasal 8 ayat 2 UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : 1). Pelaksanaan pelayanan, 2). Pengelolaan pengaduan masyarakat, 3). Pengelolaan informasi, 4). Pengawasan internal , 5) Penyuluhan kepada masyarakat, 6). Pelayanan konsultasi. Mengacu kepada amanat UU 25 Tahun 2009 tersebut, pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya mirip kontrol sosial yang berfungsi sangat penting untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan yang perlu dilakukan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pemerintah maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa membangun pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat pembangunan .

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

- a. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua diatas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2008 Nomor 59;
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI);

- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.Pan/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- f. 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;
- g. 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;
- h. 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.

1.3. Maksud dan Tujuan

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan maksud dan tujuan :

1. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat.
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan
3. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Membangun sistem pengelolaan pengaduan secara integrasi
5. Menciptakan rasa simpati dan rasa percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Sasaran

1. Terelesaiannya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, lancar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Terciptanya kordinasi antara tim teknis dan antara instansi terkait dengan baik dalam penyelesaian penanganan pengaduan;
3. Terwujudnya pelayanan masyarakat yang baik dan percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Terciptanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan tanpa adanya rasa takut dan diskriminatif;
5. Aparatur Sipil Negara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis bertanggungjawab dalam melakukan penanganan pengaduan.

2.2. Ruang Lingkup

1. Masyarakat sebagai penerima layanan publik
2. Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan
3. Kelembagaan dan sarana pengaduan pelayanan perizinan
4. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan perizinan
5. Akuntabilitas, transparansi dan partisipasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan.

2.3. Pengertian

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis yang melaksanakan tugas koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan

- secara terpadu dengan prinsip kordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian;
2. Pengawasan Fungsional (Wasnal) adalah pengawasan yang dilakukan aparat pengawasan secara Fungsional baik internal Pemerintah maupun eksternal Pemerintah terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana peraturan perundang- undangan yang berlaku;
 3. Pengawasan Masyarakat (Wamas) adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah;
 4. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan, pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang sifat membangun;
 5. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/ Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintah;
 6. Efektifitas dan efesiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran hemat tenaga, waktu dan biaya yang dapat ditekankan serendah mungkin;
 7. Akuntabilitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang- undangan dan prosedur yang berlaku;
 8. Kerahasiaan, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilakukan secara hati- hati dan dijaga kerahasiaanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku;
 9. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan dapat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas serta terbuka sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

2.4. Kegiatan Penanganan pengaduan

A. Sarana Pengaduan

Penanganan pengaduan yang dapat ditangani adalah pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, yang berupa keluhan, ketidakpuasan, permasalahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan, pengaduan dapat dilakukan melalui :

Sarana dan prasarana pengaduan yang digunakan adalah :

- a. Penyampaian secara lisan/formulir pengaduan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.
- b. Melalui surat/kotak saran dan pengaduan yang dialamatkan kepada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.
 1. Saluran langsung lewat telepon/sms/WA 081268610005
 2. Email : dpmpptsp@bengkaliskab.go.id
 3. Website : dpmpptsp.bengkaliskab.go.id
 4. Instagram : [dpmpptsp_kab.bengkalis](https://www.instagram.com/dpmpptsp_kab.bengkalis)
 5. Facebook : Dpmpptsp Kabupaten Bengkalis
 6. Sp4nlapor : BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim sms ke 1708

B. Penatausahaan Penanganan Pengaduan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/ pengadministrasian yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, baik secara manual maupun secara komputerisasi sesuai dengan persyaratan yang dimiliki. Yang melakukan pencatatan langsung adalah staf penerima informasi/penerima pengaduan yang bertugas di ruangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan pencatatan sebagai berikut :

- Data Pengaduan meliputi :
 - ✓ Nomor Dokumen;
 - ✓ Tanggal Terbit;
 - ✓ Jenis Keluhan :
 - ❖ melalui secara lisan;
 - ❖ melalui SMS/WhatsApp;
 - ❖ melalui Telepon;
 - ❖ melalui Website;

❖ melalui media sosial, dst.

- Data pelapor meliputi :

- ✓ Tanggal Laporan;
- ✓ Nama Pelapor;
- ✓ Alamat Pelapor;
- ✓ Nomor Telepon/Hp Pelapor.

- Lokasi Kasus, meliputi :

Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Bentuk laporan/pengaduan yang dicatat pada buku register pengaduan yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Data surat pengaduan, yaitu :

No	Bulan	Tanggal surat pengaduan	Isi pengaduan	Ket

2. Identitas pelapor, yaitu :

No	Nama	Alamat	Pekerjaan	Ket

C. Mekanisme Pengaduan

Adapun mekanisme pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Bengkalis baik melalui telepon, sms, whatsApp atau media online lainnya, datang langsung, secara tertulis atau melalui kotak saran/pengaduan.
2. Masyarakat yang melakukan pengaduan harus mencantumkan kejelasan identitas pengadu (nama, alamat dan nomor Hp) dan adanya kejelasan materi pengaduan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Pengaduan dapat dilakukan melalui :

a. secara online melalui website resmi DPMPTSP Kabupaten Bengkalis :

dpmptsp.bengkaliskab.go.id, dengan cara:

- Buka layanan pengaduan online;
- Pada halaman kirim pengaduan masukan data pribadi dan pengaduan;
- Bila ada data atau dokumen pelengkap yang ingin disampaikan langsung, dapat lampirkan melalui tombol Choose File;
- Setelah memasukan semua data yang diperlukan, maka nomor pengaduan akan dikirimkan melalui email yang telah didaftarkan;
- Catat nomor pengaduan tersebut karena akan dibutuhkan untuk mengetahui status pengaduan;
- Pada halaman lihat pengaduan, silahkan masukan nomor pengaduan;
- Kemudian tekan tombol Tampilkan.

b. Melalui SMS/whatsApp

- Silahkan kirim SMS ke Nomor HP. 0812 6861 0005, dengan format nama#nama perusahaan#Jenis perizinan#isi pengaduan;
- Operator akan mengirimkan jawaban/balasan pengaduan melalui SMS ke Nomor HP Pelapor.

c. Datang Langsung

- Silahkan datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dan masukkan kedalam kotak pengaduan;
- Operator akan memberikan nomor pengaduan melalui SMS ke Nomor HP yang ada di formulir pengaduan;

- Untuk mengetahui status pengaduan, masukkan nomor pengaduan pada halaman lihat pengaduan, kemudian tekan tombol Tampilkan.

d. Melalui sosial media :

- Facebook : Dpmpdsp Kabupaten Bengkalis
- Instagram: dpmpdsp_kab.bengkalis

e. Melalui Email : pengaduan.dpmpspbks@gmail.com

f. Untuk Pengaduan melalui Sp4nlapor! :

Dengan mengirimkan sms : BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708

Tata cara pengaduan sp4nlapor! sebagai berikut :

- Verifikasi Laporan:

Setelah laporan masuk, admin instansi akan melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa laporan tersebut relevan dengan kewenangan instansi dan memenuhi persyaratan yang berlaku.

- Disposisi Laporan:

Jika laporan valid, admin akan mendisposisikan laporan tersebut kepada unit kerja yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti.

- Tindak Lanjut :

Unit kerja yang ditunjuk akan melakukan pemeriksaan dan investigasi terkait laporan tersebut. Tindakan yang diambil akan disesuaikan dengan jenis laporan dan kebijakan yang berlaku.

- Pemberian Tanggapan:

Setelah melakukan tindak lanjut, instansi akan memberikan tanggapan atau umpan balik kepada pelapor melalui sistem LAPOR!. Tanggapan ini berisi informasi mengenai hasil pemeriksaan dan tindakan yang telah dilakukan.

- Penutupan Laporan:

Jika permasalahan yang dilaporkan telah ditangani dengan baik, laporan akan ditutup oleh admin instansi. Namun, pelapor juga dapat meminta penutupan jika merasa permasalahan telah terselesaikan.

- Penyelesaian Masalah :

Jika laporan memerlukan penanganan lebih lanjut, instansi dapat melakukan pemindahan wewenang pengelolaan laporan atau meminta penundaan penutupan laporan agar dapat diselesaikan dengan tuntas.

- Rapat Intern Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Pada tahapan ini hasil telaah koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan akan dilaporkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya setelah laporan tersebut ditelaah oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, maka diadakan rapat intern Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari bidang-bidang, kepala, sekretaris guna membahas tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Selanjutnya akan dijadwalkan rapat dengan tim teknis yakni SKPD terkait dengan pengaduan yang telah ditelaah tersebut. Rapat intern Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dilaksanakan dalam 1 (satu) hari.

Sistem mekanisme/prosedur penanganan pengaduan sebagai berikut :

- Pemohon menyampaikan pengaduan melalui ruang konsultasi pengaduan, website, sms, sosial media, email, angket;
- Petugas menerima pengaduan, mencatat penjelasan serta memverifikasi data pengaduan sesuai ketentuan;
- Pemohon mendapat penjelasan atas pengaduan apabila sesuai data pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Petugas penanganan pengaduan membuka data/catatan atau entry, guna memastikan apa yang dilaporkan benar ada kaitannya dengan pelayanan

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;

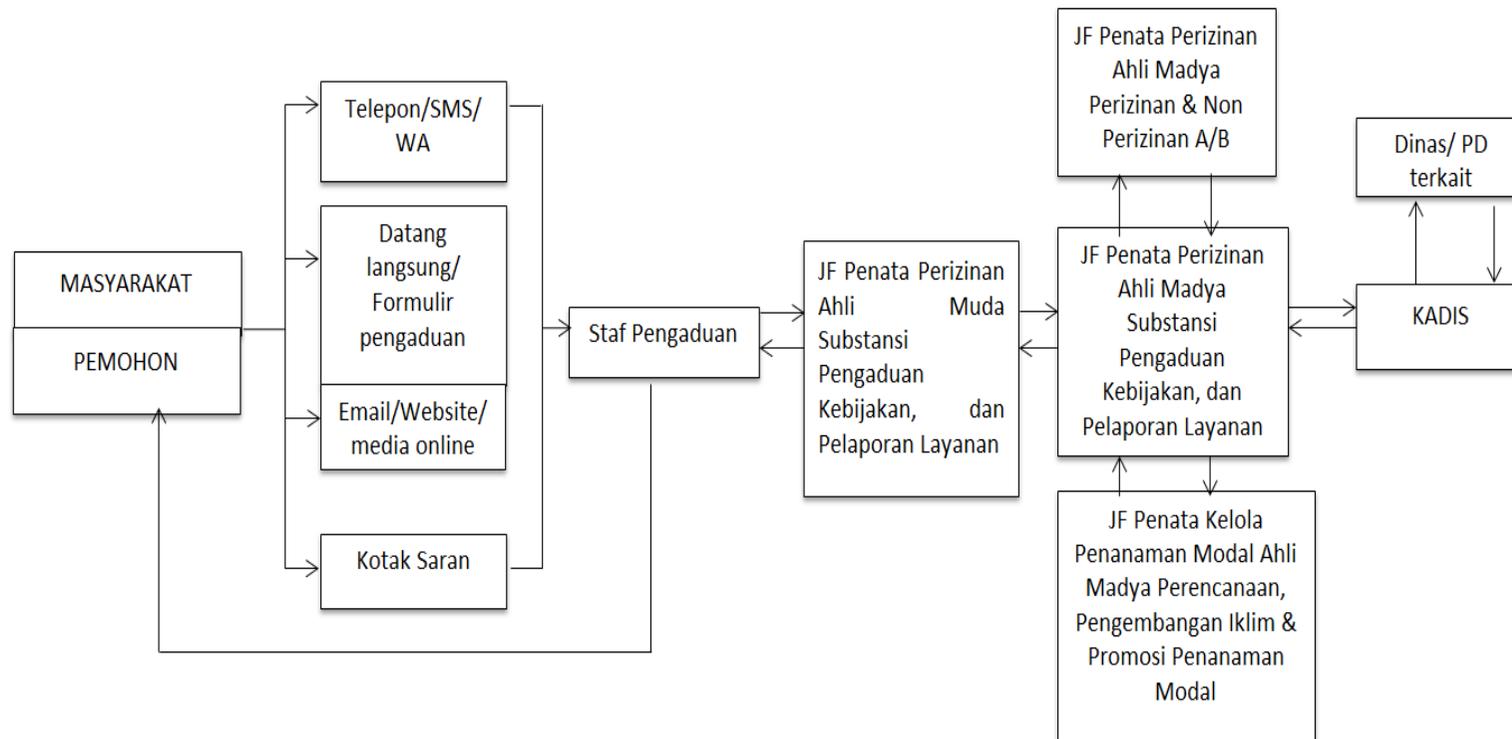
- Apabila telah sesuai dengan data entry, maka diselesaikan dengan segera dan dicatat pada buku data, bahwa sudah selesai dan membuat laporan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Apabila tidak dapat diselesaikan dengan segera, maka Bidang Pengaduan, Kebijakan Pelaporan Layanan akan melakukan analisa penyebabnya, antara lain apa saja yang menjadi permasalahannya;
- Setelah mengetahui permasalahannya, dan ternyata terdapat kekurangan pada persyaratan yang diajukan pemohon, maka petugas akan menginformasikan kepada pemohon untuk melengkapi syarat tersebut, namun apabila kesalahan terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, maka Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan perlu mengambil tindakan dengan berkoordinasi melalui tim teknis;
- Setelah berkoordinasi dengan tim teknis, dan tindakan penyelesaian masalah telah diperoleh, maka selanjutnya diverifikasi oleh Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan. Apabila telah diselesaikan, maka dibuatkan surat pernyataan puas oleh pemohon. Begitu pula sebaliknya, apabila pemohon tidak puas maka akan dilaporkan kembali melalui Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- Dalam menyelesaikan tindakan penyelesaian masalah, dikoordinasikan melalui tim teknis, bidang perizinan dan rekomendasi, sekretariat dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Petugas menyiapkan dan membuat laporan kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mengenai hasil penyelesaian penanganan pengaduan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dapat digambarkan dalam flowchat berikut ini :

Gambar 1. Mekanisme Penanganan Pengaduan



**MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS**



D. Tindaklanjut Hasil Penelitian/Pemeriksaan

- a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
- b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor;
- c. Selama pengaduan masih dalam proses pengaduan, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi identitas pelapor;
- d. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis atau pejabat yang diberi wewenang segera mengkonfirmasi mengenai kesalahan tersebut dan mengembalikan nama baik terlapor;
- e. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis atau pejabat yang diberi kewenangan segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

E. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, antara lain :

- i. Menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;

- ii. Sebagai salah satu tolak ukur (Barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
- iii. Membangun citra aparatur pemerintah daerah yang etis, bermoral profesional, transparan bertanggungjawab dan jiwa karsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
- iv. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- v. Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan penganggaran pelaksanaan dan laporan pertanggung jawaban di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- vi. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
- vii. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, profesional dan demokratis.

F. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

- a. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau petugas yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap permasalahan yang diadukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditunjukkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- b. Laporan hasil penelitian/pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut;

- c. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat pengaduan diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- d. Secara berkala (setiap bulan) petugas penanganan pengaduan melaporkan perkembangan penanganan pengaduan masyarakat baik secara tertulis maupun dalam evaluasi kinerja.

G. Pengawasan dan Pengendalian

Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan tidak hanya menerima laporan adanya pengaduan dari masyarakat tetapi juga harus proaktif sebelum adanya masalah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Proaktif yang dimaksud adalah petugas penanganan pengaduan dapat berkordinasi dengan bidang perizinan A dan B dan rekomendasi guna mendapatkan informasi :

1. Mengikuti rapat kordinasi tentang proses perizinan, non perizinan dan survei yang diajukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis misalnya terhadap izin perkebunan, pertambangan dan lain sebagainya.
2. Berkoordinasi dengan loket- loket pelayanan perizinan, untuk mengambil data tentang permohonan yang diajukan pelanggan dan telah dikirim ke dinas instansi terkait, dengan surat pengantar, apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan belum juga selesai, maka dalam hal ini Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan dapat membantu penyelesaian melalui :
 - Menelepon dinas/badan terkait, untuk mendapat informasi permasalahan keterlambatan penyelesaiannya;
 - Mendatangi dinas/instansi terkait;

- Menyurati dinas/badan terkait;
- Melaporkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis baik lisan maupun tertulis yang belum terselesaikan oleh dinas/badan terkait.

H. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua masyarakat umum. DPMPTSP Kabupaten Bengkalis telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna. Komitmen ini mengharuskan untuk selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan. Aplikasi Pengaduan Masyarakat yang ada di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis adalah aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai DPMPTSP Kabupaten Bengkalis sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan DPMPTSP Provinsi Riau sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap

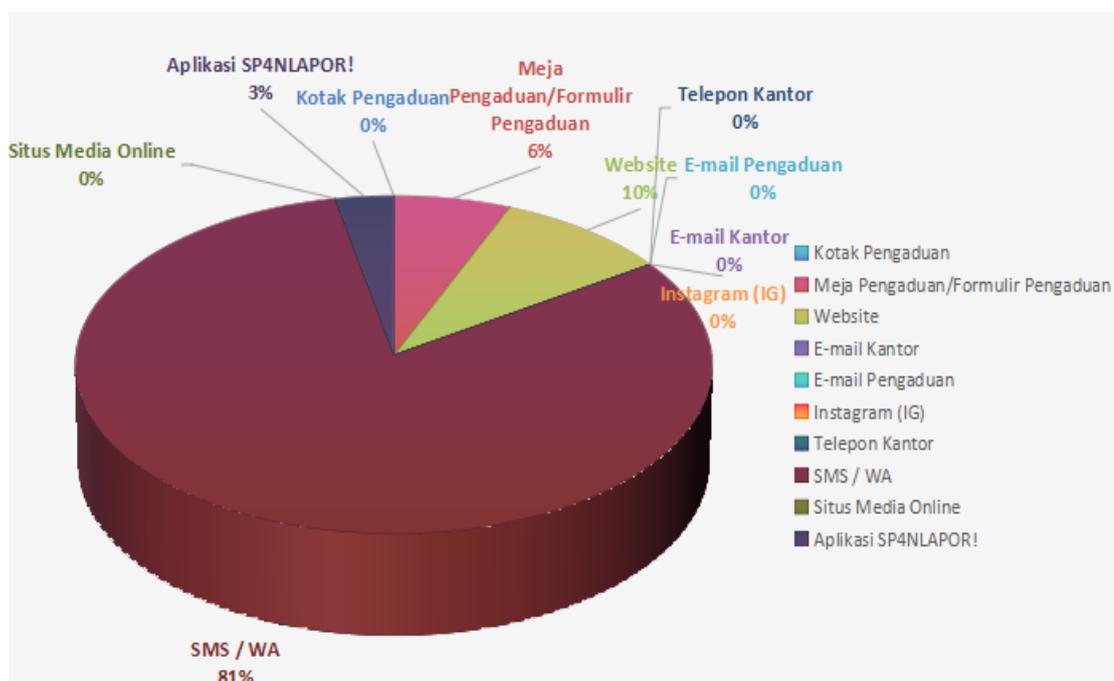
pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis pada semester I Tahun 2025 terdapat 32 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Per- Media

No.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Kotak Pengaduan	-
2.	Meja Pengaduan/Formulir Pengaduan	2
3.	Website	3
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	26
9.	Situs Media Online	-
10.	Aplikasi SP4NLAPOR!	1
	JUMLAH	32

Diagram 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Media Pengaduan



Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa media keluhan yang paling banyak adalah pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat melalui whatsApps.

Tabel 2 Status Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Status Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh keluhan masyarakat Semester I Tahun 2025 sudah dapat ditangani dan diterima oleh masyarakat, sehingga status penyelesaian pengaduan dikategorikan selesai.

Tabel.3 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat dan Tindaklanjut

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan& Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Whatsapp Pengaduan 0878-6374-xxxx	6 Januari 2025 Syarat pencabutan SIP Perawat apa saja bapak/ibu? Untuk prosedurnya apa bisa dilakukan online atau langsung ke MPP bengkalis ya bpk/ibu?	6 Januari 2025 (1 hari)	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas untu SIP tidak ada pencabutan	Selesai
2.	Whatsapp Pengaduan 0852-7819-xxxx	6 Januari 2025 Untuk hari ini pelayanan pajak kendaraan buka tak di MPP, soalnya di Samsat antara udah full no antrian. Untuk jam segini aja udah tak dapat nomor antrian. Kalau bisa dibuka di MPP pak kasian masyarakat numpuk di samsat. Padahal pelayanan belum buka tapi antrian udah ramai.	6 Januari 2025 (1 hari)	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas baik untuk di MPP jadwal nya pada hari Selasa dan Kamis, untuk sarannya akan disampaikan terimakasih.	Selesai
3.	Whatsapp Pengaduan 0821-7964-xxxx	6 Januari 2025 Saya barusan daftar epinter bengkalis. Tapi sampai sekarang tidak ada masuk sms nya.	6 Januari 2025 (1 hari)	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas baik untuk pendaftaran tidak perlu tunggu sms atau email. Langsung saja login menggunakan username dan password yang sudah dibuat.	Selesai
4.	Whatsapp Pengaduan An. Rusnah 0813-7126-xxxx	8 Januari 2025 Bisa dibantu untuk syarat dan ketentuan. Agar BPHTB gratis bagi MBR	14 Januari 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas maaf sebelumnya ini bukan kewenangan kita, mungkin bapak	Selesai

					bisa ke Bappenda.	
5.	Whatsapp Pengaduan 0812-6691-xxxx	14 Januari 2025 Saya bidan asra ijin bertanya untuk pengurusan sip bidan online melalui aplikasi apa. Saya sudah daftar akun dari bulan lalu, tapi tidak masuk sms validasi admin, itu kendalanya dimana ya?	18 Januari 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas baik bu, untuk pengurusan SIP Bidan bisa mendaftar dan upload berkas melalui epinter.bengkaliskab.go.id Untuk validasi dari sms atau email tidak perlu ditunggu. Silahkan login dengan username dan password yang di daftarkan.	Selesai
6.	Whatsapp Pengaduan An. Yustika 0852-6454-xxxx	14 Januari 2025 Saya mau perpanjangan SIP gimana pak? SIP bidan, pengajuannya gimana ya? Kalau perpanjangan juga dari situ pak?	14 Januari 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas bisa mendaftar online melalui epinter.bengkaliskab.go.id. Persyaratan juga sudah tertera di sana untuk diupload.	Selesai
7.	Whatsapp Pengaduan 0812-7825-xxxx	24 Januari 2025 Saya Rizky Aulia Nurrahmah mahasiswa ITERA yang pernah mengajukan izin penelitian seperti yang tersebut di atas. Saya ingin bertanya terkait penyerahan laporan hasil penelitian yang wajib diserahkan ke SKPD yang memberikan rekomendasi, apakah benar saya mengirimkannya ke DPMPSTSP Provinsi Riau karena dalam penelitian saya pihak tersebut memberikan rekomendasi	30 Januari 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas untuk DPMPSTSP Provinsi Riau silahkan hubungi pengaduan DPMPSTSP Provinsi Riau ya terkait ini.	Selesai

		<p>pak/bu? Kemudian terkait waktu penyelesaian laporannya apakah boleh melebihi rentang 6 bulan dikarenakan saya masih harus mengurus berkas-berkas kelulusan di Lampung? Mohon penjelasannya.</p>				
8.	<p>Whatsapp Pengaduan 0822-1446-xxxx</p>	<p>11 Februari 2025 Assalamualaikum pak, saya mau bertanya perihal bukti pernyataan kecukupan SKP untuk membuat SIPA baru di tempat klinik. Surat pernyataan kecukupan SKP itu bagaimana ya pak, perihal saya sudah memperpanjang SKP di tahun kemaren. Sudah pengajuan SIP di hari senin kemaren, kalau boleh tau SIP nya selesai kapan ya pak.</p>	11 Februari 2025	<p>Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp</p>	<p>Pengaduan membalas untuk jika sudah ada buktinya tidak perlu surat pernyataannya ya</p> <p>Selalu dipantau melalui tracking ya pak.</p>	Selesai
9.	<p>Website DPMPTS www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id An. Fan No hp. 083172634xxx</p>	<p>19 Februari 2025 Informasi untuk pengurusan izin buka usaha toko kosmetik di mana</p>	19 Februari 2025	<p>Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp</p>	<p>Pengaduan membalas untuk DPMPTSP ibuk bisa mendaftar oss.go.id. Bisa langsung ke kanto, nanti dibantu pendaftaran oleh petugas kami.</p>	Selesai
10.	<p>Whatsapp Pengaduan 0822-7513-xxxx</p>	<p>24 Februari 2025 Mau nanya izin usaha peternakan ayam petelur syaratnya apa ya</p>	24 Februari 2025	<p>Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp</p>	<p>Pengaduan membalas untuk</p> <p>Baik pak bisa mendaftar di oss.go.id. Syaratnya ktp, npwp, no hp wa.</p>	Selesai

11.	Whatsapp Pengaduan 0811-7688-xxxx	6 Maret 2025 Saya ingin bertanya mengenai proses surat izin apotek. Untuk apotek ZARN Pharmacia. Apa ada kendala. Karena ini sudah lewat dari 14 hari kerja semenjak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.	7 Maret 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas dengan menanyakan apakah sudah dicek di akun ossnya dan apakah sudah disurvei. Namun tidak mendapatkan tanggapan kembali dari pemohon dan dianggap selesai.	Selesai
12.	Whatsapp Pengaduan 0822-8956-xxxx	7 Maret 2025 Untuk bikin izin praktek bidan, urusnya online ya pak, lewat aplikasi apa pak.	7 Maret 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas bisa daftar dan upload berkas di epinter.bengkaliskab.go.id	Selesai
13.	Whatsapp Pengaduan 0857-7200-xxxx	7 Maret 2025 Mau bertanya apakah aplikasi e-pinter sekarang sedang error soalnya tidak bisa diakses untuk upload data perizinan.	7 Maret 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas sudah bisa diakses lagi. Coba dibuka lagi epinternya.	Selesai
14.	Website DPMPTS www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id An. Rahmi Ayunda No hp. 085156791xxx Email. ayundarahmi90@gmail.com	14 Maret 2025 Melihat SIP sudah terdaftar atau belum	14 Maret 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via email	Pengaduan membalas Selamat siang, untuk melihat SIP sudah terdaftar atau belum bisa melakukan tracking di menu tracking epinter.bengkaliskab.go.id , jika belum terdaftar dapat melakukan pendaftaran online dan upload berkas melalui epinter.bengkaliskab.go.id	Selesai
15.	Whatsapp Pengaduan 0853-6469-xxxx	18 Maret 2025 Saya ingin bertanya tentang berkas yang harus dikumpulkan untuk izin buka praktek dokter gigi	18 Maret 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas untuk pendaftaran izinnya melalui online di epinter.bengkaliskab.go.id. Lakukan pendaftaran	Selesai

		pribadi, apa saja ya.			dahulu. Lalu log in dengan username dan password yang telah didaftarkan tanpa menunggu sms dan email verifikasi. Persyaratannya nanti diupload ya.	
16.	Pengaduan langsung Masyarakat Kelurahan Balai Raja Kecamatan Pinggir	19 Maret 2025 Aduan masyarakat terkait ceceran tanah timbun di Jalan Lingkar Balai Raja.	19 Maret 2025	1. Tim Pemerintah Kabupaten Bengkalis turun ke lapangan diketua oleh Ed Effendi selaku staff ahli bidang hukum dan politik Pemkab Bengkalis bersama Camat Pinggir, Kepala Dinas DPMPPTSP, Kepala Dinas Lingkungan Hidup, Kepala Disnaker, Kepala Disperindag, PUPR, Dinas Perhubungan Assisten II, Dinas Perkebunan. 2. Mendatangi aktivitas galian C yang melihat kondisi jalan lingkar Balai Raja kotor dan berlumpur akibat adanya aktivitas galian C tersebut.	1. Tim melakukan evaluasi terhadap semua perizinan yang dimiliki. 2. Diminta perusahaan galian C untuk menghentikan aktivitasnya sementara sampai mereka memenuhi ketentuan-ketentuan aturan perizinan yang mereka miliki.	Selesai
17.	Whatsapp Pengaduan 0821-2406-xxxx	25 Maret 2025 Apakah masih bisa mengambil surat izin praktek, besok buka jam berapa pak/bu?	25 Maret 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas bisa ibu, kami buka jam 8 pagi sampai dengan 3 sore.	Selesai

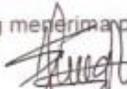
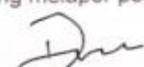
18.	Whatsapp Pengaduan 0823-8112-xxxx An. Neti	11 April 2025 Kalau untuk pengurusan IMB untuk SPBU kompak apa, syaratnya bapak/ibu. Mohon petunjuknya ya pak/ibuk. Terimakasih.	11 April 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas untuk IMB bisa mendaftar melalui simbg.pu.go.id. Atau melalui petugas kami Faisal 085355753601.	Selesai
19.	Whatsapp Pengaduan 0823-8112-xxxx	14 April 2025 Saya mau perpanjangan SIP bagaimana ya pak.	14 April 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas untuk pengajuan SIP bisa mendaftar dan mengupload berkas melalui epinter.bengkaliskab.go.id. Silahkan melakukan pendaftaran dengan membuta username dan password dahulu. Tanpa menunggu verifikasi sms atau email, langsung saja log in menggunakan username password yang telah dibuat. Boleh ketik digoogle epinter bengkaliskab.go.id. http://epinter.bengkaliskab.go.id .	Selesai
20.	Whatsapp Pengaduan 0813-1270-xxxx An. Novi	14 April 2025 Ijin saya mewakili perusahaan kami yang berdomisili di kabupaten Bengkaliskab, ingi menanyakan untuk persyaratan pembuatan ijin TPS apakah masih mengikuti persyaratan seperti di dalam website PTSP kab. Bengkaliskab atau ada yang terupdate? Terimakasih.	14 April 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas untuk izin limbah B3 bukan wewenang DPMTSP Lagi, bisa langsung ke Dinas Lingkungan Hidup untuk mengurus izin limbah B3.	Selesai

21.	Whatsapp Pengaduan 0812-7537-xxxx	26 April 2025 Untuk mengurus surat riset masih bisa kak?	26 April 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas sudah tidak bisa ya pak, langsung saja ke tempat penelitian menggunakan surat rekom dari kampus.	Selesai
22.	Whatsapp Pengaduan 0813-7177-xxxx An. Fathul (Apotek Azka)	28 April 2025 Mohon penjelasan mengapa sampai saat ini proses izin Apotek Azka yang sudah upload di OSS sudah 1 bulan belum diverifikasi oleh dinas yang bapak/ibu pimpin. Datanya sudah saya upload persyaratan semua di OSS tinggal menunggu verifikasi dari Dinas.	28 April 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas boleh lampirkan foto atau SS bukti di OSS nya pak, saya akan bantu up pak. Akan saya kabari segera jawabannya ya pak.	Selesai
23.	Pengaduan langsung (formulir pengaduan) An. DENNY SAPUTRA	29 April 2025 Pendaftaran SIP Teknisi Transfusi Darah tetapi belum ada di E-Pinter.	29 April 2025	Pengaduan diteruskan ke JF Penata Perizinan Ahli Madya Perizinan A untuk diklarifikasi.	1. SIP Teknisi Transfusi Darah belum dilimpahkan kepada DPMPTSP Kab. Bengkalis, untuk itu DPMPTSP Kab. Bengkalis tetap berkoordinasi ke Dinas Kesehatan terkait permasalahan penerbitan izin Tenaga Teknisi Pelayanan Darah tersebut, sambil membuat perubahan surat keputusan Bupati tentang pelimpahan wewenang.	Sedang dalam proses
24.	Whatsapp Pengaduan 0853-9730-xxxx	5 Mei 2025 Assalamualaikum, bisa urus KK di MPP bu?	6 Mei 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas untuk Kartu Keluarga bisa diurus di MPP pada Gerai Capil ya pak.	Selesai

25.	Whatsapp Pengaduan 0853-9730-xxxx	7 Mei 2025 Selamat pagi, nama saya Munaji dari Kecamatan Mandau bagaimana untuk ngajukan izin toko obat, saya coba di epinter tidak bisa di klik untuk menu toko obat.	7 Mei 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas untuk pengajuan toko obat bisa melalui OSS ya pak.	Selesai
26.	Whatsapp Pengaduan 0822-8087-xxxx	8 Mei 2025 Selamat siang bapak/ibu izin bertanya . Untuk tahap pengurusan SIP Online bagaimana?	7 Mei 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas bisa dilakukan secara online melalui epinter.bengkaliskab.go.id.	Selesai
27.	Whatsapp Pengaduan 0812-3181-1918	14 Mei 2025 Selamat pagi bapak/ibu, Saya Atip, saya melakukan permohonan Izin Penelitian di DPMPSTSP dengan nomor pendaftaran terlampir.	14 Mei 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas silakan cek terlebih dahulu di login atau ditracking epinter	Selesai
28.	Whatsapp Pengaduan Badrus Sultan 0813-6034-3636	15 Mei 2025 Saya dari Apotik Aisyah Farma kira-kira kapan mulai disurvei ya karena pengajuan sudah lama Kami terkendala untuk pemesanan barang jadinya. Terimakasih	15 Mei 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan telah diteruskan ke Bidang perizinan A untuk ditindaklanjuti	Selesai
29.	Whatsapp Pengaduan 0853-6469-3535	16 Mei 2025 Ijin bertanya saya sudah upload data 5 data. Tapi yang terupload hanya 4 data saja. Kira-kira bagaimana. (Izin Praktik Mandir/epinter)	18 Mei 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas untuk surat pernyataan keterangan atasan bisa dicek lagi kapasitasnya ya pak/bu. Jika terlalu besar bisa dikompress online menjadi 200 kb. Lalu coba upload lagi.	Selesai
30.	Whatsapp Pengaduan Bella	21 Mei 2025 Saya dari PT Berkat Karya Laris Bengkalis	21 Mei 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Pengaduan membalas untuk BPJS Kesehatan silahkan langsung ke loket BPJS	Selesai

	0813-7832-8336	mau menanyakan perihal nonaktif BPJS Kesehatan		whatsApp	Kesehatan di lantai 2 MPP Bengkalis	
31.	Website Irfitri (irfitri03@gmail.com) 081263593687	05 Juni 2025 Melihat SIP Bidan, kenapa situsnya tidak bias dibuka	05 Juni 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Pengaduan membalas selamat pagi ibu Irfitri, saya retno admin wa pengaduan dpmptsp. Untuk situs epinternya sudah bias dibuka ya bu. Boleh dicek secara berkala.	Selesai
32.	Sp4nlapor!	19 Juni 2025 Mengenai prose verifikator OSS KBLI 36001 untuk Perumda Air Minum Tirta terubuk Kabupaten Bengkalis	02 Juli 2025	<ul style="list-style-type: none"> Laporan didisposisikan ke PDAM kabupaten Bengkalis oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis Laporan diubah disposisi dari PDAM kabupaten Bengkalis ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis 	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menindaklanjuti dengan memberikan jawaban sebagai berikut :</p> <p>Selamat Sore Bapak/Ibu Terimakasih atas pertanyaan yang diberikan. Dapat kami informasikan terkait KBLI yang dimaksud 36001 - Penampungan, Penjernihan dan Penyaluran Air Minum ini termasuk kewenangan Kementerian. Oleh karena itu yang menjadi verifikator pemenuhan persyaratan perizinan KBLI 36001 adalah kementerian. Untuk itu Bapak/Ibu bisa melakukan tracking/pelacakan melalui akun OSS yang Bapak/Ibu miliki sampai dimana proses perizinan tersebut.</p>	Selesai

Gambar 2. Formulir Pengaduan

PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS	
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
Jl Perwira No. Bengkalis Kode Pos 28751 No. Pelayanan 081268610005. Fax 0766-23615 Website http://dpmptsp.bengkalis.kab.go.id E-Mail: dpmptsp@bengkalis.kab.go.id	
FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT NO : 500.16.7.2/ /DPMTSP	
Nama	: DENNY SAPUTRA
Nomor KTP	: 1403021104907328
Alamat lengkap	: Jl. Jend. Sudirman, Bantan air, kec. Bantan
Telepon	: 0813 - 7802 - 5035
E-mail	: -
Subjek pengaduan	: Pengaduan tentang Pendaftaran SIP TEKNISI TRANSFUSI DARAH, tetapi belum ada di E-pinter.
Uraian Pengaduan	: Pemohon datang langsung ke meja pengaduan, memberikan keterangan kepada petugas bahwa pemohon tidak dapat melakukan pendaftaran dan upload berkas di karnakan tidak adanya klem untuk SIP TEKNISI TRANSFUSI DARAH
Yang menerima pengaduan	Yang melapor pengaduan
 RETNO AYU SARASWATI	 DENNY SAPUTRA
Bengkalis, 29 April 2025	
Catatan :	
1. Data yang kami isikan lengkap dan benar, sesuai dengan ketentuan	
2. Hal yang diadukan sesuai dengan substansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.	
3. Pengaduan akan ditindaklanjuti jika di isi secara lengkap dan benar.	

Gambar 3. Formulir Tindak Lanjut Pengaduan

FORMULIR TINDAK LANJUT PENGADUAN	
A. IDENTITAS PELAPOR	
Nama	: DENNY SAPUTRA
Alamat	: Jl. Jend. Sudirman, Bantuar
No Hp	: 0813-7802-5035
B. IDENTIFIKASI PENGADUAN/KLASIFIKASI PENGADUAN	
<input checked="" type="checkbox"/> Pengaduan Datang Langsung	<input type="checkbox"/> Jika Tidak, Menggantikan Surat Kuasa
C. VERIFIKASI FORMULIR	
• Formulir	
<input checked="" type="checkbox"/> KTP	<input type="checkbox"/> Kronologi Pengaduan
<input type="checkbox"/> KK	
• Materi	
<input type="checkbox"/> Kewenangan	<input type="checkbox"/> Bukan Kewenangan
• Kesimpulan	
<input type="checkbox"/> Memenuhi Syarat untuk ditindak lanjut	<input type="checkbox"/> Tidak Memenuhi Syarat untuk ditindak lanjut
D. KRONOLOGIS PENGADUAN	
<p><i>Pemohon datang langsung ke meja pengaduan, memberikan keterangan kepada petugas bahwa pemohon tidak dapat melakukan pendaftaran dan upload berkas, di karenakan tidak adanya kolom untuk sip Teknis Transfusi Darah. Pemohon meminta lokasi agar di berikan Surat Ket Sementara.</i></p>	
E. PENELAAH PENGADUAN, PENGKLASIFIKASIAN (MENDISPOSISIKAN)	
<p><i>Pengaduan dituskan ke BID. Peritma A untuk mendapatkan penjelasan terkait tdk adanya kolom sip Teknis Marjuri Paah di Spmta</i></p>	Paraf Petugas Pengaduan : 
* Catatan :	Paraf Ketua Tim :

F. KLARIFIKASI BIDANG TEKNIS

<p>izin SIP Teknis Transgeni Pak ini belum dilampirkan ke DPPTST Keb. Bkr dan Logipula ada perubahan nomenklatur. Untuk itu, JEAHLI Masaya Pernitama A akan melakukan koordinasi kepada Kadis & PP terkait guna mencari solusi.</p>	<p>Paraf Pemberi Klarifikasi :</p> <p>Tanggal : Nama :</p>
---	--

G. KESIMPULAN PENGADUAN

	<p>Paraf Petugas : Pengaduan</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Pengaduan sudah ditindak lanjut <input type="checkbox"/> Pengaduan belum ditindak lanjut</p>	<p>Ketua Tim</p>

H. PENUTUPAN PENGADUAN

<p>.</p>

Dr Ajukan,
PETUGAS PENGADUAN

RETNO AYU
KARASWATI

Bengkalis,

29 APRIL 2015

Diketahui,
KETUA



BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Tahun 2025, antara lain :

1. Terdapat kerancuan dalam peraturan yang ada sehingga terjadi keraguan dalam eksekusi pengaduan;

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

1. Melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga berwenang terkait peraturan tersebut.
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing- masing unit.

BAB IV

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan bagian dari upaya mewujudkan komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pengelolaan pengaduan masyarakat, ini dapat menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur pemerintah yang beretika, bermoral, professional, transparan dan akuntabel.

Demikian laporan Pengaduan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini kami buat sebagai sebuah keharusan bagi kami untuk melaporkan apa yang telah kami kerjakan dengan tujuan untuk dijadikan sebagai informasi terkait monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan.

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



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