

**LAPORAN
TINDAK LANJUT ATAS LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER I**

TAHUN 2022

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 PTSP 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.

B. Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penguatan Pengawasan pada Tim Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, juga 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.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan (*whistleblowing system*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya;
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor:Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor:138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Nomor 14/kpts/III/2018 tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Semester I Tahun 2022 sebagai berikut :

NO.	RANAH PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENANGANAN PENGADUAN	KETERANGAN
1.	Kotak Pengaduan	Tidak Ada	Tidak Ada	
2.	Meja Pengaduan	Penolakan Pembangunan PKS oleh PT.SIP	Telah dilakukan verifikasi data pengaduan dan telah diteruskan ke kepala dinas	selesai
3.	Website http://www.dpmpptsp.bengkalis.kab.go.id/pengaduan/	1.saya registrasi untuk pendaftaran SIPA. Saat sudah melakukan pendaftaran tetapi tidak ada email konfirmasi masuk. Jadi saat ingin login tidak bisa. Tolong bantuan bpk/ibu segera mungkin kiranya, terimakasih banyak.	Pelaku usaha yang tidak balasan notifikasi atau sms, front office dapat membantu mendaftarkan atau bisa langsung datang ke Kantor DPMPPTSP	Selesai
4.	SMS	Tidak Ada	Tidak Ada	-
5.	http://www.dpmpptsp.bengkalis.kab.go.id/bukutamu	1.saya registrasi untuk pendaftaran SIPA. Saat sudah melakukan pendaftaran tetapi tidak ada email konfirmasi masuk. Jadi saat ingin login tidak bisa. Tolong bantuan bpk/ibu segera mungkin kiranya, terimakasih banyak.	Pelaku usaha yang tidak balasan notifikasi atau sms, front office dapat membantu mendaftarkan atau bisa langsung datang ke Kantor DPMPPTSP	Selesai

III. TINDAK LANJUT ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Tindak lanjut Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2022 sebagai berikut :

NO.	SARANA PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PENANGANAN PENGADUAN	KETERANGAN	TINDAK LANJUT
1	2	3	4	5	6
1.	Kotak Pengaduan	Tidak Ada	Tidak Ada	-	-
2.	Meja Pengaduan	Penolakan Pembangunan PKS oleh PT.SIP	Telah dilakukan verifikasi data pengaduan dan telah diteruskan ke kepala dinas	Selesai	DPMPTSP Bengkalis laporan pengaduan tersebut sebagai tembusan.
3.	SMS	Tidak Ada	Tidak Ada	-	-
4.	Website http://www.dpmpptsp.bengkaliskab.go.id/pengaduan/	Tidak Ada	Tidak Ada	-	-
5.	http://www.dpmpptsp.bengkaliskab.go.id/bukutamu	1.saya registrasi untuk pendaftaran SIPA. Saat sudah melakukan pndftran tetapi tidak ada email konfirmasi masuk. Jadi saat ingin login tidak bisa. Tolong bantuan bpk/ibu segera mungkin kiranya, terimakasih banyak.	Pelaku usaha yang tidak balasan notifikasi atau sms, front office dapat membantu mendaftarkan atau bisa langsung datang ke Kantor DPMPPTSP	Selesai	Front Office telah melakukan pendaftaran pelaku usaha melalui akun sendiri.

A. KESIMPULAN

Tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Untuk laporan pengaduan yang masuk telah dilakukan tindak lanjutnya .

Pelayanan kepada masyarakat agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga dapat meminimalisir pengaduan masyarakat.

B. REKOMENDASI

Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah berjalan, sehingga respon masyarakat atas pelayanan yang diberikan selalu positif.

Bengkalis, Juli 2022

KEPALA BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN,
DAN PELAPORAN LAYANAN



Hj. ELDA WATI

PEMBINA

NIP.19640116 198503 2 005