



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

Jl. Antara Bengkulu Kode Pos : 28751

Telp/Fax. 0766-23615 Email : dpmptsp@bengkalis.go.id Website : dpmptsp.bengkalis.go.id

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN BENGKALIS**  
NOMOR: 15/KPTS/IV/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN  
DAN NONPERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BENGKALIS

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

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan perizinan dan nonperizinan, diperlukan upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistimatis;
  - b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penanganan pengaduan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu di bentuk Tim Teknis penyelenggara penanganan pengaduan perizinan dan nonperizinan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, diatas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu tentang Pembentukan Tim Teknis Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu,
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4885);
  4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Menteri Dalam Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 17);
10. 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 (Berita Negara Kabupaten Bengkalis Tahun 2021 Nomor 93);
11. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Teknis Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dengan susunan keanggotaannya sebagaimana dalam lampiran keputusan ini ;
- KEDUA** : Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU mempunyai kewajiban sebagai berikut :
- a. Pembina
    1. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
    2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

b. Ketua

1. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di bidang kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
2. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
3. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;

c. Anggota

1. Menerima dan memberikan penanganan pengaduan kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan;
2. Melaksanakan verifikasi dan indentifikasi persyaratan administrasi dan teknis terhadap permohonan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat;
3. Menginformasikan pengaduan kepada ketua untuk ditindak lanjuti;
4. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah Teknis, Kecamatan dan Pemerintah Desa/Kelurahan, terkait permohonan pengaduan yang diajukan;
5. Menganalisis permasalahan yang terjadi dan melaksanakan peninjauan lapangan dan membuat Berita Acara Hasil peninjauan lapangan terhadap objek pengaduan yang dimohon;
6. Memberikan penjelasan secara transparan tentang proses pengaduan yang telah dilakukan;
7. Memberikan jawaban/rekomendasi kepada pemohon dengan melampirkan Berita Acara Hasil Pemeriksaan Tim Teknis Penanganan Pengaduan; dan
8. Melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada Pembina melalui Ketua.

KETIGA : Dalam menjalankan tugas, tim teknis penanganan pengaduan perizinan dan nonperizinan wajib mematuhi prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bengkulu  
pada tanggal 10 April 2023



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BENGKALIS

BASUKI RAKHMAD, AP. M. Si  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP 197506191995031003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BENGKALIS  
NOMOR : 15 /KPTS/IV/2023  
TANGGAL : 10 APRIL 2023

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 RAKHMAD, AP, M.Si	Kepala Dinas	Pembina
2.	Hj. ELDAWATI	Penata Perizinan Ahli Madya	Ketua
3.	Hj. SUHARTINI	Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
4.	BELA 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	Pelaksana	Anggota

Ditetapkan di Bengkulu  
pada tanggal 10 April 2023

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



BASUKI RAKHMAD, AP. M. Si  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP 197506191995031003