



# LAPORAN

## PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS BULAN JULI TAHUN 2024



SMS / WHATSAPP PENGADUAN : 081 2686 10005



WEBSITE : WWW.DPMPTSP.BENGKALISKAB.GO.ID



EMAIL : DPMPTSP@BENGKALISKAB.GO.ID



FACEBOOK : DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS



INSTAGRAM : DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS



SP4N-LAPOR! BENGKALIS (SPASI) ADUAN KIRIM SMS KE 1706

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Penanganan Layanan Pengaduan Bulan Mei 2024. 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, No. Hp/telp, website, email, IG, SMS/whatsApp serta situs media online yang dapat berfungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan.

Laporan ini disusun 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, Agustus 2024

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



⚡ MUHAMMAD THAIB, SH, MH  
PEMBINA  
NIP 197809122010011003

## KATA PENGANTAR

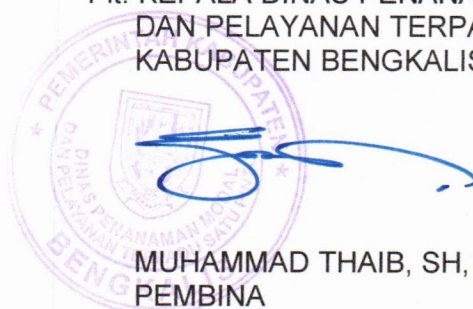
Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Penanganan Layanan Pengaduan Bulan Mei 2024. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan 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, No. Hp/telp, website, email, IG, SMS/whatsApp serta situs media online yang dapat berfungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan.

Laporan ini disusun 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, 02 Agustus 2024

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



MUHAMMAD THAIB, SH, MH  
PEMBINA  
NIP 197809122010011003

## 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 .....	4
BAB III PENUTUP .....	7
KESIMPULAN .....	7

# **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.	MUHAMMAD THAIB, SH, MH	Plt. Kepala Dinas	Pembina
2.	BELLA RAMANDHA, S.Kom	Subkoordinator Kebijakan Dan Penyuluhan Layanan	Ketua
3.	Hj. SUHARTINI	Subkoordinator Pelaporan Dan Peningkatan Layanan	Anggota
4.	NOPIANTI, S.AP	Pelaksana	Anggota
5.	AGUSTINA	Pelaksana	Anggota
6.	RAMZAN	Pelaksana	Anggota
7.	RUZITA	Staf/Front Office	Anggota
8.	RETNO AYU SARASWATI	Staf/Front Office	Anggota
9.	ALDINA NATASYA	Staf/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/bukutamu>
- e. E-mail Kantor : [dpmptsp@bengkaliskab.go.id](mailto:dpmptsp@bengkaliskab.go.id)
- f. Facebook : dpmptsp Kabupaten Bengkalis
- g. IG : dpmptsp\_kab.Bengkalis
- h. SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp 081268610005
- i. SP4NLAPOR!

## BAB II

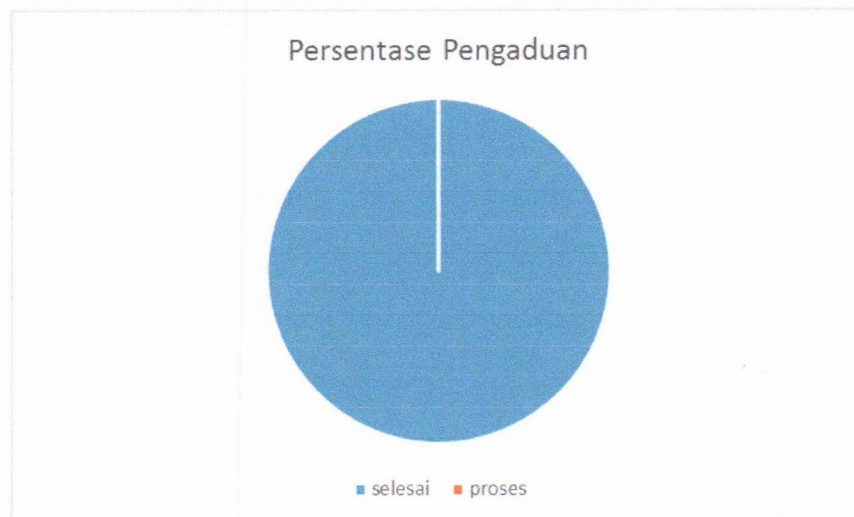
### PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

#### A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

##### 1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menerima 4 (empat) permasalahan pengaduan Bengkalis pada Bulan Juli 2024 menerima 4 (empat) permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	4	100%
2.	Proses	0	0%
	<b>JUMLAH</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



##### 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	1
3.	Website	1
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	2
9.	Situs Media Online	-
	<b>JUMLAH</b>	<b>4</b>

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Juli 2024

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN  
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS**

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Website : <a href="http://www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id">www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id</a> An. Ananda Sellydia	1 Juli 2024  Selamat pagi pak. Saya mau izin bertanya. Untuk pengurusan surat izin usaha bimbel itu persyaratannya apa saja dan apakah bisa melalui online karna terkendala jarak tempuh. Terima kasih	7 Juli 2024  Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan memberikan persyaratan izin usaha bimbel.	Selesai
2.	Pengaduan langsung An. Perwakilan Masyarakat Tegar dan Buluh Manis	1 Juli 2024  Masyarakat Tegar Ke. Pematang Pudu Kec. Mandau dan Desa Buluh Manis Kec. Bathin Solapan melalui surat yang ditujukan ke Bupati Bengkalis mengeluhkan situasi jalan di	02 Juli 2024  Bupati Bengkalis melalui Tim gabungan turun ke lokasi	1. Aktifitas hasil galian C menyebabkan kerusakan di sejumlah titik jalan.  2. Tim gabungan Pemkab Bengkalis turun ke Lokasi PT. Bumi Hasra Indotama (BHI) dan PT. Babidu Aei Lokuk	- Hasil pengecekan ditemukan ternyata PT. BHI dan BAL belum melengkapi dokumen Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) dibawah	



No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		<p>Tegar yang rusak dan berdebu tebal diakibatkan lalu lalang mobil proyek yang mengangkut tanah galian dari Tegar untuk penimbunan lokasi minyak Pertamina sehingga masyarakat tidak sedikit mengalami batuk/sakit pernafasan akibat penuh debu. Masyarakat meminta bantuan agar kegiatan keluar masuk truk dari jalan Tegar dihentikan</p>		<p>(BAL) di jalan Tegar, Kel. Pematang Pudu.</p> <p>3. Tim gabungan terdiri dari Plh Asisten II, Kabag SDA, DPMPTSP, Dishub, Disdagperin, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan Dinas Perkebunan.</p> <p>4. Selain turun ke lokasi galian C tim gabungan pemkab Bengkalis juga melakukan pengecekan dokumen dan administrasi perizinan dari mitra kerja dari PT. Pertamina Hulu Rokan ini.</p>	<p>naungan Dinas PUPR.</p> <p>- Hasil kesepakatan bersama maka pihak perusahaan bersedia menghentikan aktifitas sebelum memiliki dokumen tersebut. Pihak PT. BHI dan PT. BAL akan mengikuti prosedur dan aturan yang berlaku.</p>	
3.	Whatsapp Pengaduan 0853-6867-1103	<p>11 Juli 2024</p> <p>Saya ingin mengadakan riset dan penelitian terkait TPA sampah di Kecamatan Mandau. Tetapi sebelum riset dilanjutkan saya disuruh untuk mengurus perizinan penelitian ke DPMPTSP Bengkalis. Di website</p>	<p>11 Juli 2024</p> <p>Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan</p>	<p>Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp</p>	<p>Petugas pengaduan membantu mendownload formulir permohonan riset / penelitian</p>	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		DPMPTSP, disertakan formulir permohonan yang ditujukan ke Bupati Bengkalis dan DPMPTSP Bengkalis, tapi saya tidak bisa download. Saya buat sendiri atau saya menunggu dari Bpk/Ibu.				
4.	Whatsapp Pengaduan 0812-6798-5786	27 Juli 2024  Saya udah log in di Sicantik. Lalu kelanjutannya gimana untuk pengurusan SPPL nya itu buk? Minta tolong diarahkan. Saya kurang paham alurnya ke mana.	27 Juli 2024  Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membantu mengarahkan pemohon melalui whatsapp.	Selesai

### **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN**

Penanganan pengaduan ini ditangani oleh Kepala Dinas melalui Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan yang didelegasikan kepada pejabat/petugas layanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Pengaduan yang masuk melalui website dan whatsApp pengaduan pada Bulan Juli 2024 ini terkait alur dan persyarata perizinan dan nonperizinan. Sedangkan pengaduan langsung/surat pengaduan terkait permasalahan lingkungan serta keterlambatan izin.

Demikianlah kesimpulan laporan layanan pengaduan Bulan Juli 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.