

LAPORAN

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

**BULAN MEI
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 Januari 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 dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Bengkalis, 31 Mei 2023

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



BASUKI RAHMAD, AP. M. Si
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 | 5 |
| KESIMPULAN | 5 |

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.dpmpptsp.bengkaliskab.go.id/bukukutamu>
- e. E-mail Kantor : dpmpptsp@bengkaliskab.go.id
- f. Facebook : dpmpptsp Kabupaten Bengkalis
- g. IG : dpmpptsp_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 Mei 2023 menerima pengaduan sebanyak 2 (dua) permasalahan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

| No. | STATUS PENANGANAN PENGADUAN | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|-----------------------------|----------|-------------|
| 1. | Selesai | 2 | 100% |
| 2. | Proses | 0 | 0% |
| | JUMLAH | 2 | 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 | 2 |
| 4. | E-mail Kantor | - |
| 5. | E-mail Pengaduan | - |
| 6. | Instagram (IG) | - |
| 7. | Telepon Kantor | - |
| 8. | SMS / WA | - |
| 9. | Situs Media Online | - |
| | JUMLAH | 2 |

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Mei 2023

LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS

| No. | Jenis Pengaduan | Waktu Pengaduan & Permasalahan | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan | Tindak Lanjut | Keterangan |
|-----|--|---|--|---|---|------------|
| 1. | Website http://www.dpmpptsp.bengkaliskab.go.id/bukukutamu | 23 Mei 2023 Permintaan Softfile untuk penelitian | 23 Mei 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan diteruskan ke pihak terkait | Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp | petugas pengaduan membalas via whatsapp | Selesai |
| 2. | Website http://www.dpmpptsp.bengkaliskab.go.id/bukukutamu | 24 Mei 2023 Pemohon tidak mendapatkan konfirmasi email pada saat melakukan pendaftaran epinter | 24 Mei 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan diteruskan ke pihak terkait | Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp | petugas pengaduan membalas via whatsapp | Selesai |

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 ini pada Bulan Mei 2023 terkait informasi perizinan dan nonperizinan dan pengaduan yang masuk melalui website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

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