

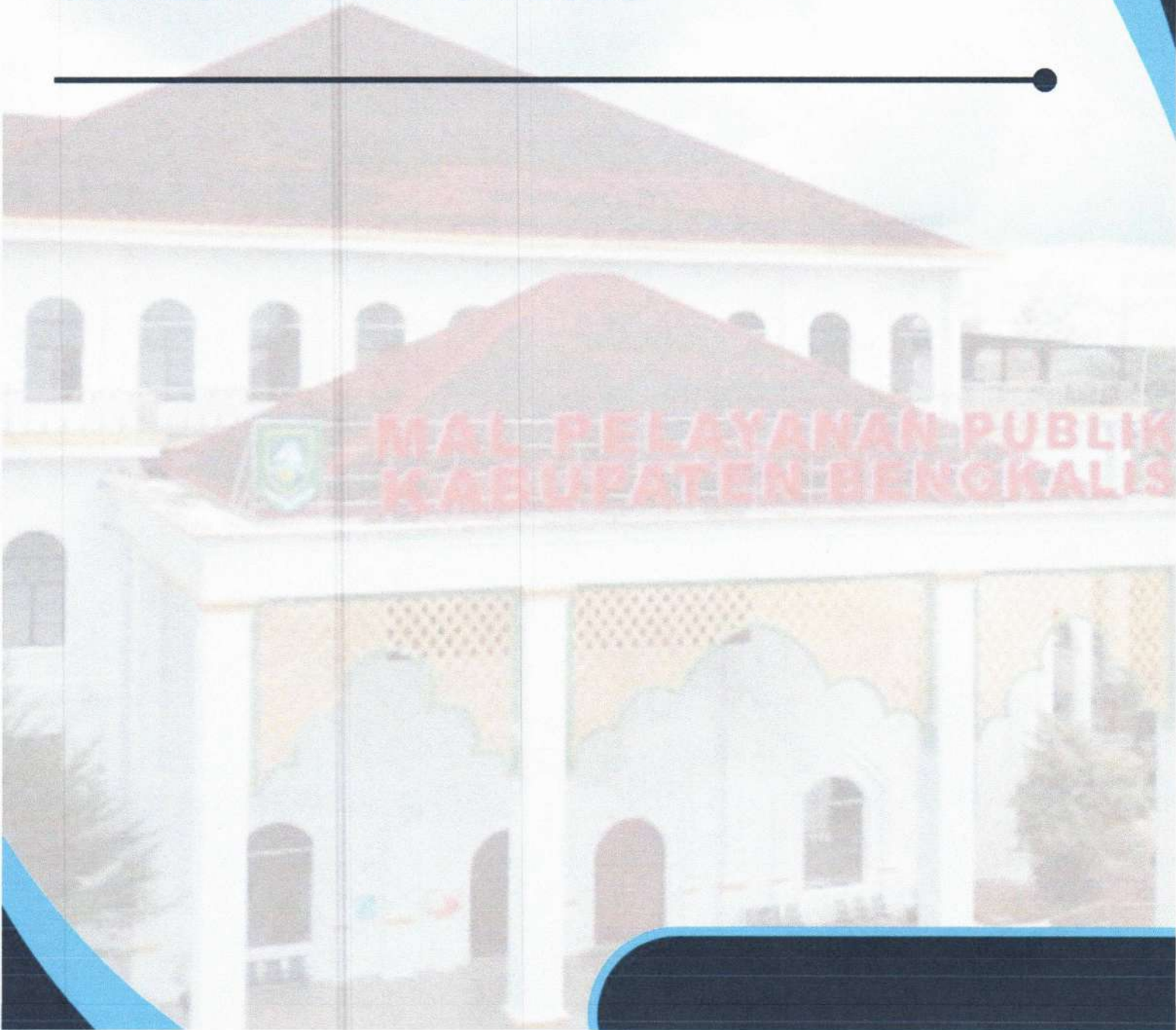


**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS**



LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Semester I Tahun 2026. 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, 16 Juli 2026



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

H. KHAIRI FAHRIZAL, ST., M.P.W.K
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP 19820118 200604 1 003



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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 Monitoring dan Evaluasi 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.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan 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;



3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Nomor Per/05/M.Pan/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. 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;
13. 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;
14. 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 Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;



16. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Bengkalis.

1.3. Maksud Dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah Penanganan Pengaduan yang masuk serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah :

1. Menilai efektivitas dan ketepatan waktu penanganan pengaduan
2. Mengidentifikasi kendala dalam proses tindak lanjut pengaduan Memberikan rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan
3. Menjamin seluruh pengaduan masyarakat memperoleh respons dan tindak lanjut sesuai SOP;
4. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
5. Menjamin hak masyarakat agar pengaduan dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang



BAB II

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

2.1. Pengertian Pengaduan

Pengaduan masyarakat adalah informasi dan pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau Lembaga, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

2.2. Tim Pengelolaan Pengaduan

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.	BELLA RAMANDHA, S.Kom	JF. Penata Perizinan Ahli Muda	Ketua Kelompok Tim Kerja / Penanggung Jawab
2.	NOPIANTI, S.AP	JF. Penata Perizinan Ahli Muda	Ketua Tim Kerja Pengaduan dan Informasi Layanan
	ALDINA NATASYA, S.Akun	Penata Layanan Operasional	Anggota
	RETNO AYU SARASWATI, S.H	Penata Layanan Operasional	Anggota
3.	BELLA RAMANDHA, S.Kom	JF. Penata Perizinan Ahli Muda	Ketua Tim Kerja Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
	ARIF FADILLAH, S.E	JF. Penata Perizinan Ahli Muda Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B	Anggota
	LILI SURYANI, SH, M.H	Kasubag Umum UPT PPSP Kec. Mandau	Anggota
	RAMZAN	Pelaksana	Anggota
	RAHMAD ZULARIPIN, S.Kom	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota
4.	Hj. SUHARTINI	JF. Penata Perizinan Ahli Muda	Ketua Tim Kerja Pelaporan dan Peningkatan Layanan
	MARINA, S.AP	JF. Penata Perizinan Ahli Muda	Anggota
	AGUSTINA	Pelaksana	Anggota

2.3. Media Pengaduan

Bentuk Pengaduan Masyarakat yang di terima :

1. Penyampaian lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ;
3. Mengisi formulir pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. WhatsApp : 081268610005
5. Email : dpmptsp@bengkaliskab.go.id
6. Website : <http://www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id>
7. Instagram : Dpmptsp_Kab. Bengkalis
8. Facebook : Dpmptsp Kabupaten Bengkalis
9. Telpon : 081268610005
10. SP4NLAPOR! sms ke 1708

2.4. Waktu Pelaksanaan Pengaduan

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis terhitung yaitu pada mulai Januari s/d Juni 2026 sebagai berikut :

1. Tatap muka langsung atau datang ke loket : Senin–Jumat, pukul 08.00–12.00 WIB dan 13.00-16.00 (sesuai jadwal kerja)
2. WhatsApp : 24 jam (respons mengikuti jam kerja atau sesuai kebijakan instansi)
3. Telepon : sesuai jadwal kerja
4. Email : 24 jam (diproses pada hari kerja berikutnya jika diterima di luar jam kerja)
5. Website/Media sosial : 24 jam
6. Kotak pengaduan : Selama jam operasional, diperiksa secara berkala sesuai prosedur.



2.5. Mekanisme Pengaduan

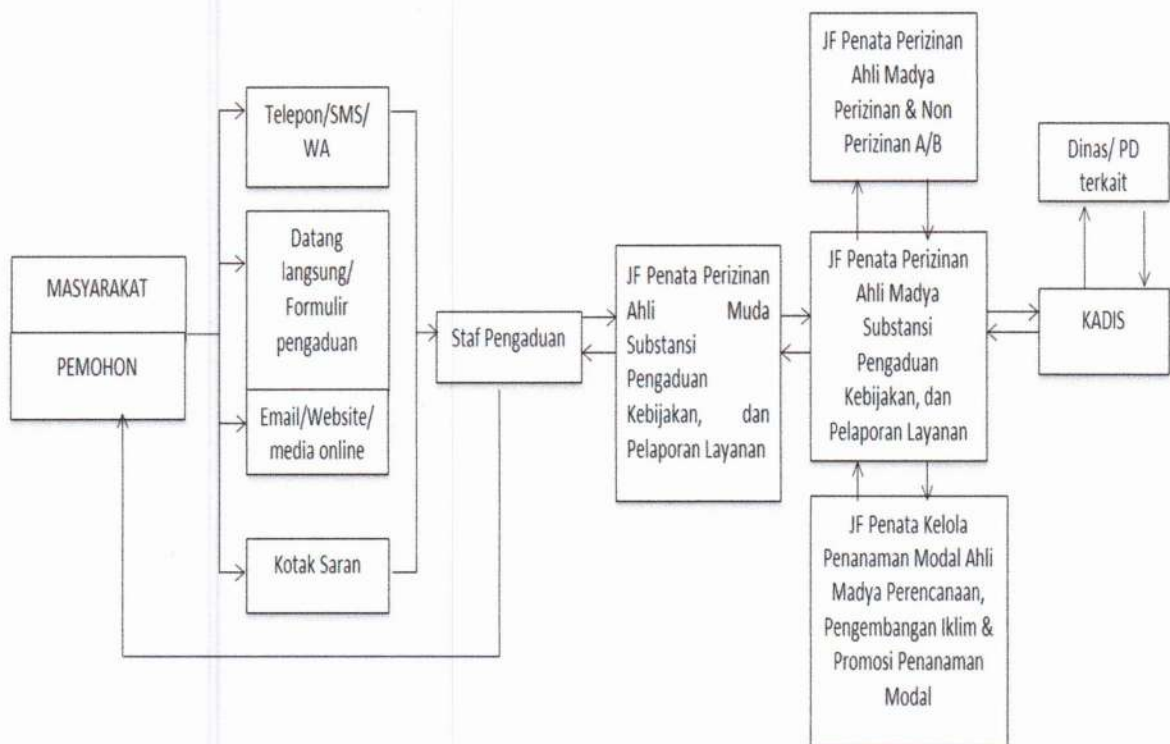
Proses pelaksanaan penanganan pengaduan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Nomor 14/Kpts/III/2018 tanggal Maret 2018 tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Mekanisme pengaduan

Mekanisme pengaduan untuk pengaduan langsung :

- Pemohon datang langsung
- Pemohonan diarahkan ke loket pelayanan
- Pemohon menyerahkan berkas ke loket pelayanan
- Petugas layanan memverifikasi kelengkapan berkas
- Proses Dokumen
- Dokumen yang telah selesai di serahkan ke Petugas Pelayanan dan memberikan informasi ke pemohon terkait penyelesaian dokumen atau berkas
- Petugas memandu pengisian Survey Kepuasan Masyarakat dan Selesai



Gambar 2. Prosedur penanganan pengaduan

Secara umum, prosedur penanganan pengaduan berjalan melalui langkah-langkah berikut :

1. Penyampaian pengaduan : Masyarakat datang dan menyampaikan pengaduan/keluhan di loket pengaduan/ruang pengaduan dan mengisi buku register pengaduan atau dapat melalui kanal yang disediakan (kotak pengaduan, WhatsApp, website, email dan lain-lain).
2. Verifikasi dan Konfirmasi : Petugas memverifikasi pengaduan dan dapat langsung memberikan penjelasan kepada masyarakat. Jika diperlukan, petugas akan menghubungi Anda untuk meminta bukti atau informasi tambahan (seperti nomor izin, foto, dan KTP).
3. Pembahasan dan Tindak Lanjut : pengaduan yang tidak selesai di meja pengaduan akan diteruskan dan dibahas oleh tim internal untuk dicarikan rencana penyelesaian atau dirapatkan ke tim teknis untuk menetapkan tindakan penyelesaian masalah .
4. Penyampaian Hasil : Hasil tindak lanjut atau keputusan akan diinformasikan kembali kepada pelapor.

2.6. Ruang Lingkup Pengaduan

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



BAB III

HASIL DAN TINDAKLANJUT

3.1. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Semester I Tahun 2026 menerima 27 (dua puluh tujuh) pengaduan permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

Total Pengaduan Diterima : 27 pengaduan
Pengaduan Selesai & ditindaklanjuti : 27 pengaduan
Proses tindak lanjut/verifikasi : -

Tabel 2. Status Penanganan Pengaduan Semester I Tahun 2026

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	27	100%
2.	Proses	0	0%
	JUMLAH	27	100%



Gambar 3. Grafik persentase penanganan pengaduan

Hasil Rincian pengaduan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

No.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Kotak Pengaduan	-
2.	Meja Pengaduan/Formulir Pengaduan	2
3.	Website	-
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	1
8.	SMS / WA	24
9.	Situs Media Online	-
10.	Aplikasi SP4NLAPOR!	-
	JUMLAH	27

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan pelayanan publik semester I Tahun 2026, Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis umumnya berkaitan dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Beberapa hal yang sering menjadi objek pengaduan oleh pelaku usaha/masyarakat meliputi :

Tabel 4 : Pengaduan yang diterima

No.	Permasalahan pengaduan	Jumlah	Keterangan
1	Keterlambatan perizinan	2	Durasi penerbitan izin tertentu yang dinilai melebihi estimasi standar operasional (SOP), tidak ada informasi mengenai alasan keterlambatan.
2	Merubah data izin	3	Kesalahan data yang diinput saat memproses izin
3	Informasi persyaratan layanan	1	Kurangnya pemahaman pemohon terkait syarat teknis Izin
4	Informasi proses layanan	11	Tidak ada informasi mengenai alasan keterlambatan, kesalahan data pada izin yang diterbitkan, ingin mengetahui/ memperoleh informasi mengenai prosedur atau status permohonan
5	Informasi lainnya	4	Informasi lain tentang DPMPTSP yang tidak jelas

6	Gangguan sistem online	4	Gangguan (error) pada sistem OSS RBA saat pengajuan NIB, Kesulitan mengunggah dokumen atau mengakses akun
7	Sengketa lahan	1	
8	Peninjauan izin yang telah terbit	1	

Pada periode semester I Tahun 2026, rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 pengaduan adalah ≤ 1 hari. Dari total 27 pengaduan yang masuk, 26 pengaduan atau 96,30% pengaduan diselesaikan dalam rentang waktu ≤ 7 hari dan 1 pengaduan atau 3,7% diselesaikan ≥ 7 hari.

19 aduan : ≤ 24 jam

2 aduan : $\geq 1-2$ hari

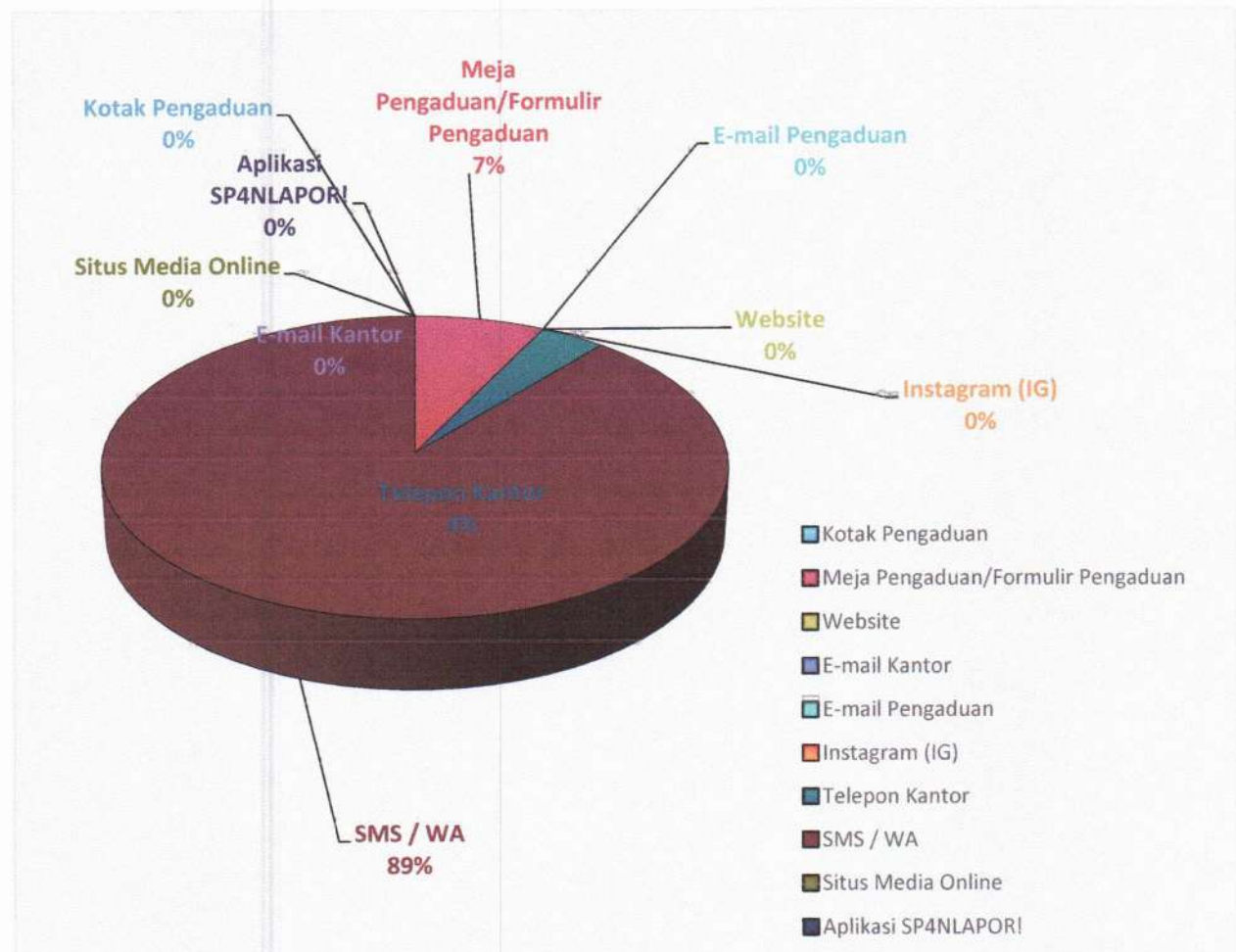
5 aduan : $\geq 3-7$ hari

1 aduan : ≥ 12 hari

Tabel 5. Status Penanganan Pengaduan Semester I Tahun 2026

Indikator	Target	Realisasi	Capaian
Waktu respon awal $\leq 1 \times 24$ jam		70,37%	Tercapai sebagian
Penyelesaian pengaduan ≤ 7 hari kerja		96,3%	Tercapai sebagian
Pengaduan yang ditindaklanjuti tuntas	100%	100%	Tercapai
Kepuasan masyarakat	95%	92,82%	Belum Tercapai





Gambar 4. Grafik penanganan pengaduan berdasarkan media pengaduan

Tabel 6. Rekapitulasi Kegiatan Penanganan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis Semester I Tahun 2026

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Telepon pengaduan a.n. Manisha Anjani Hp. 0822-6880-1xxx	12 Januari 2026 Terjadi kendala dalam penerbitan NIB ketika pemohon melakukan pendaftaran mandiri	12 Januari 2026	Setelah dilakukan pengecekan oleh petugas pengaduan bahwasanya terjadi gangguan pada layanan Pusat Data Nasional sementara oleh karena itu layanan penerbitan OSS tidak dapat digunakan.	OSS dapat digunakan pada hari berikutnya, dan petugas pelayanan memberikan bantuan untuk melakukan penerbitan NIB pada OSS sampai dengan terbit NIB.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan& Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
2.	WhatsApp pengaduan a.n. Sri Rahayu Hp. 0812-7612-0xxx	13 Maret 2026 NIB sudah ada, tapi emailnya masih email lama (perubahan email)	13 Maret 2026	Setelah dilakukan pengecekan Petugas pengaduan membantu pemohon melakukan perubahan email	Perubahan email untuk akun OSS Perizinan Berusaha Berbasis Risiko PAUD RIMA MELATI PUTIH berhasil dilakukan.	Selesai
3.	Whatsap pengaduan a.n Karniza Hp. 08127612xxx	14 April 2026 Terjadi kendala dalam pembuat NIB, karena NIB tidak bisa loading	14 April 2026	Setelah dilakukan pengecekan memang ada kendala dari sistemnya.	Karena terkendala dari sistem jaringannya, di harapkan kepada yang bersangkutan untuk datang pada waktu besok.	Selesai
4.	Whatsap pengaduan a.n evelyn Hp. 082216280xxx	16 April 2026 Terjadi kendala untuk akses ke SIMBG dikarenakan email sudah tidak bisa di akses	16 April 2026	Setelah dilakukan pengecekan oleh petugas pengaduan, yang bersangkutan agar bisa menunggu, karena pemberitahuan bergantung pada keputusan dari pusat.	Masukkan alamat baru dan dan tambah lokasi usaha	Selesai
5.	Whatsap pengaduan a.n tanpa nama Hp. 082387819xxx	21 April 2026 Terjadi gagal upload untuk menambah alamat usaha baru	21 April 2026	Setelah dilakukan pengecekan bahwa yang bersangkutan gagal pada peta polygon, karena petanya salah	Setelah selesai dan keluar pkkprnya , lanjut pengajuan online SPPL	Selesai
6.	Whatsap pengaduan a.n hanafi	27 April 2026 Proses pengajuan IMB/ PBG	27 April 2026	Harus pengajuan PKPR Online di	Setelah selesai dan keluar pkkprnya ,	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
	Hp. 085271491 xxx			sicantik.go.id dan juga ke kantor BPN untuk pembuatan pembuatan pertimbangan teknisnya	lanjut pengajuan online SPPL	
7.	Pengaduan langsung Masyarakat a.n. Sdr. Slamet Riyono Sudar Harianto Nur Husain Yusmar Emen Yatimas Omri.	27 April 2026 Pengaduan untuk memfasilitasi sengketa penyelesaian lahan antara masyarakat dan PT. Sinar Sawit Sejahtera (PT. SSS) di Desa Lubuk Gaung Adanya tumpang tindih	28 April 2026	- Adanya tumpang tindih kepemilikan antara masyarakat dengan PT. Sinar Sawit Sejahtera - PT. Sinar Sawit Sejahtera melanggar ketentuan dengan menutup akses masyarakat untuk melintas di area perkebunan serta melarang masyarakat pemilik kebun memanen di area tersebut. Sementara PT SSS melakukan aktivitas mengeluarkan hasil panen dan pupuk melalui tanah masyarakat tersebut. - Pengaduan diteruskan ke Pejabat Fungsional Penata Perizinan Ahli Muda Substansi penyelenggaraan Pelayanan Perizinan B.	DPMPTSP Kabupaten Bengkalis memberikan masukan dan saran untuk penyelesaian sengketa ini melalui mediasi antara pihak masyarakat dan perusahaan terkait. Dan siap memfasilitasi jika diperlukan. Sengketa telah diselesaikan dengan penandatanganan surat kesepakatan/ perjanjian.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
8.	Whatsap Pengaduan Hp. 082387819 xxx	5 Mei 2026 Pemohon meminta arahan pembuatan SIP secara Online	5 Mei 2026	Petugas memberikan link untuk pembuatan SIP, dan menyuruh untuk melengkapi KTP, Pas Photo dan STR aktif	Pastikan terdaftar di satu sehat SDM	Selesai
9.	Whatsap pengaduan a.n. Imel Hp. 085227741 xxx	7 Mei 2026 Menanyakan Alamat DPMPTSP yang baru untuk pengiriman surat LKPM	7 Mei 2026	Petugas mengaduan membantu memberikan alamat kepada yang bersangkutan	Memberi alamat Kantor DPMPTSP yang pindah di Gedung MPP	Selesai
10.	Whatsap Pengaduan An. Maulina Hp. 082386962 xxx	8 Mei 2026 Cara Menghapuskan kegiatan usaha yang tidak jadi di lanjutkan dan tambah kegiatan usaha yang baru di OSS	11 Mei 2026	Petugas pengaduan meminta agar NIB-nya agar bisa di kirim terlebih dahulu untuk ditindak lanjuti	Pemohon agar bisa mengabaikan saja dulu, karena NIB-nya belum terbit	Selesai
11.	Whatsap Pengaduan An. Maulina Hp. 082386962 xxx	11 Mei 2026 Mohon arahan dan informasi tentang alur pengurusan surat izin penelitian di kabupaten Bengkalis	11 Mei 2026	Petugas pengaduan membantu yang bersangkutan guna mendukung pemerolehan pengambilan data penelitian	Untuk penelitian Dinas DPMPTSP tidak lagi mengeluarkan surat izin melainkan pihak kampus yang membuat surat penelitian yang langsung ketujuan tempat penelitian	Selesai
12.	Whatsap Pengaduan A.n Dewi Borsim	13 Mei 2026 Izin menanyakan terkait	15 Mei 2026	Petugas meneruskan pengaduan ke JF Penata Perizinan Ahli	Setelah email masuk, verifikator memvalidasi	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
	Hp. 082336980 xxx	pengajuan permohonan sip melalui link web mpp dari tanggal 7 Mei kemaren sudah diverifikasi dan menunggu penandatanganan digital pejabat berwenang, untuk SIP nya kira-kira berapa lama lagi? Dikarenakan saya harus membuat SIP ke dua dan butuh waktu cepat karena diperlukan untuk Persyaratan pengajuan klinik, terimakasih. Mohon bantuannya.		Muda dan kemudian diteruskan lagi ke JF Penata Peizinan Ahli Madya yang menjadi verifikator MPPD untuk diverifikasi. Keterlambatan verifikasi dikarenakan masalah jaringan, verifikator menunggu email kode OTP.	SIP pemohon. Dan kemudian dilanjutkan penandatanganan digital oleh akun kadis.	
13.	Whatsap Pengaduan a.n. Prieti Nanda Melya	24 Mei 2026 Pemohon meminta tolong agar di verifikasi, karena takut adanya kekurangan berkas pada saat mengurus perizinan di OSS.	24 Mei 2026	Petugas memberitahu untuk verifikasi berkasnya mohon di tunggu, karena akan di follow up	Untuk pengurusan SIP apotekernya melalui MPP digital	Selesai
14.	Whatsap pengaduan Hp. 082172153 xxx	2 Juni 2026 Untuk pengajuan SIP epinter lagi gangguan. Soalnya mau	2 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas untuk pengajuan SIP sekarang	Petugas pengaduan memberikan link MPPD	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		follow up SIP tidak bisa		melalui MPP Digital	https://next-gen.mppdigital.go.id/user/sign-in	
15.	Whatsap Pengaduan 0813-6188-9xxx	2 Juni 2026 Saya mau minta data. Peta SK kemenhut jadi menurut DPMPTSP Riau kami salah bermohon. Prosedurnya itu sudah APL. Saya sudah temui kemaren semua, Tata Ruang PUPR, dan BPN, tapi mereka tidak paham.	2 Juni 2026	Petugas pengaduan membantu memastikan apakah benar diarahkan ke DPMPTSP Kab. Bengkalis. Jika demikian petugas pengaduan akan mengkonsultasikan dahulu ke perizinan B	Petugas menjelaskan untuk data yang diminta, DPMPTSP tidak bisa memberikan data tersebut. Untuk Peta SK bapak bisa berkonsultasi ke Dinas PUPR Kabupaten Bengkalis.	Selesai
16.	Whatsap Pengaduan 0823-8781-9xxx	3 Juni 2026 Kami sudah ada NIB perusahaan dan ada beberapa KBLI. Jadi di NIB KBLI muncul sedangkan di OSS nya belum terverifikasi. Sudah saya lanjutkan tetap tidak bisa pak. Bisa tolong dibantu pak.	3 Juni 2026	Petugas pengaduan meminta pemohon untuk mengirimkan screenshot OSS dan mengarahkan pemohon untuk mereload kembali.	Petugas telah mengarahkan pemohon untuk mengklik pilihan selanjutnya dan memilih ruang lingkup pada aplikasi namun bidang usaha nya tetap tidak muncul. Karena tidak muncul setelah beberapa kali direload, dapat disimpulkan	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
					sedang ada gangguan dan pemohon melakukan pengajuan lokasi ulang.	
17.	Whatsap pengaduan an. Mesa Liana Hp. 088279569 xxx	6 Juni 2026 Saya mau konfirmasi tentang surat izin apotek Aletra Jaya di Duri. Masih ditahap penerbitan oleh kepala dinas. Mohon bantuannya terkendalanya di mana. Soalnya kami mau buka apotek tapi terkendala dengan SIA apotek buk. Untuk masalah fasilitas dan lainnya sudah lengkap.	8 Juni 2026	Petugas pengaduan membantu meneruskan pengaduan ke penata perizinan ahli muda, dan kemudian diteruskan lagi ke penata perizinan ahli madya untuk mengkonfirmasi ke kepala dinas.	Penata Perizinan Ahli Madya telah mengkonfirmasi ke kepala dinas. Namun karena aplikasi OSS error, maka butuh waktu sampai dengan aplikasi bisa dibuka kembali.	Selesai
18.	Whatsap pengaduan a.n. Agnes Hp. 0852-6328-2xxx	6 Juni 2026 Perihal pengurusan untuk perpanjangan SIP dikter bagaimana, mohon bantuan informasinya.	6 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas untuk pengajuan SIP sekarang melalui MPP Digital	Petugas pengaduan memberikan link MPPD https://next-gen.mppdigital.go.id/user/sign-in	Selesai
19.	Whatsap pengaduan a.n. Safira Dwi Kurnia (Mahasiswa i S1 Akuntansi dari	9 Juni 2026 Bertanya mengenai cara prosedur serta mekanisme pengajuan untuk riset dan penelitian. Sehubungan	9 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas untuk riset kami tidak mengeluarkan lagi.	Petugas pengaduan menjelaskan agar silahkan menggunakan surat rekomendasi dari kampus.	Selesai



No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
	Universitas Riau) Hp. 0896-2099-0xxx	saya berada di luar			langsung tujuan suratnya ke tempat penelitiannya	
20.	Pengaduan langsung Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Bengkulu Melalui surat dengan nomor WP.4.PAS.3-UM.01.01-1747 tanggal 10 Juni 2026	10 Juni 2026 Sehubungan dengan adanya bangunan yang dibangun terlalu dekat dengan area tembok perimeter Lembaga Permasyarakatan Kelas IIA Bengkulu kami mohon kepada Dinas PUPR Kab. Bengkulu serta DPMPTSP Kab. Bengkulu untuk dapat melakukan kajian teknis terhadap keberadaan bangunan dimaksud.	22 Juni 2026	Surat didisposisikan ke Penata Perizinan Ahli Muda Tim Pengaduan. Kemudian dikoordinasikan ke Penata Perizinan Ahli Muda yang menangani izin Persetujuan Bangunan Gedung.	Surat ditindaklanjuti dengan surat balasan dari DPMPTSP Kab. Bengkulu Nomor : 500.16.7/155/DP MPTSP tanggal 22 Juni 2026 dengan menyampaikan sebagai berikut: 1. Bahwa bangunan yang berada di samping Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jalan Pertanian Bengkulu merupakan bangunan yang diperuntukkan sebagai kegiatan usaha rumah kos; 2. Bangunan tersebut telah memiliki perizinan berupa Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dengan nomor : SK-PBG-140301-23092025-002	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
					tanggal terbit 23 September 2025; 3. Terkait tata ruang pelaku usaha dalam hal ini telah memiliki Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) berupa PKKPR; 4. Sehubungan dengan ketidaksesuaian bangunan tersebut dengan ketentuan tata ruang bangunan yang berlaku, kami sarankan agar berkoordinasi ke perangkat daerah teknis terkait yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkalis untuk melakukan pemeriksaan dan kajian teknis bangunan dimaksud karena bangunan hanya berupa pernyataan mandiri	



No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
21.	Whatsap pengaduan Hp. 0878-3772-7xxx	11 Juni 2026 Untuk SIP Apotekernya sudah keluar, bagaimana tahap selanjutnya, untuk pendirian izin Apotik. Saya sudah mendaftar ke OSS dan sudah ditahap ini (screenshot OSS).	12 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas dengan menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan pemohon selanjutnya.	Petugas pengaduan mengarahkan kepada pemohon pada bagian data SDM sipa apoteker dan sipa ttk. Upload bersama strnya.	Selesai
22.	Whatsap pengaduan Hp. 0822-8844-2xxx	12 Juni 2026 Kalau mau ngurus SIP Apoteker di Bengkalis tetapi masih sebelumnya SIP apoteker di Pekanbaru masih aktif dan sedang dalam pencabutan apakah bisa. Di MPP digital belum ada di Kota Bengkalis, jadi buat SIP nya manual aja masukin berkas ke Kantor DPMPTSP?	15 Juni 2026	Petugas pengaduan menjelaskan pemohon bisa mengajukan SIP kedua.	Petugas menjelaskan sudah ada MPP digital, dan ambil Kabupaten Bengkalis pada Aplikasi tersebut	Selesai
23.	Whatsap pengaduan Apt. Ike Chantika Hp. 0822-4947-8xxx	15 Juni 2026 Asisten kefarmasian saya salah dalam menginput nama di MPP, mohon bantuan dan arahannya.	18 Juni 2026	Petugas pengaduan menanyakan kembali apakah SIP sudah terbit.	1. Petugas menjelaskan agar mengubah profil jika masih pendaftaran akun; 2. Dikarenakan aplikasi MPP sedang ada gangguan,	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan& Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
					pemohon menghubungi kembali di tanggal 17 Juni 2026 dan 18 Juni 2026; 3. Petugas membantu dengan meminta mengirimkan username dan password mpp digital dan melaporkan ke pusat. Untuk proses berikutnya adalah kewenangan pusat.	
24.	Whatsap pengaduan Hp. 0823-8881-3xxx	15 Juni 2026 Bisa buat surat rekomendasi USHA.	15 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas via wa	Pemohon meminta konfirmasi apakah betul syaratnya NPWP, KTP dan KK.	Selesai
25.	Whatsap pengaduan Hp. 0853-5555-5xxx	18 Juni 2026 Aplikasi epinter tidak bisa login. Saya mau ambil SIK Kesehatan	18 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas untuk pembuatan SIP melalui MPP digital.	Pemohon mau mendownload kembali SIP nya. Untuk SIP 2015 yang pemohon cari, karena sudah pernah diambil, pengambilan seperti kasus ini menggunakan surat kehilangan dari kepolisian.	Selesai
26.	Whatsap pengaduan a.n. Iwan Hp. 0813-7806-1xxx	22 Juni 2026 Mau bertanya kalau di Duri untuk pengurusan PKKPR di mana ya. Kalau saat ini usaha dibidang travel, apakah	22 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas untuk untuk PKKPR perusahaan tergantung bapak ambil modal di bawah 5 M	Petugas mengirimkan link OSS RBA untuk di cek oleh pemohon. Jika lokasi pemohon masuk kawasan RDTR, PKKPR akan terbit otomatis.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		syarat untuk mengajukan PKKPR nya dengan modal 1 M atau 5 M.		atau di atas 5 M.	Boleh dicek RDTR interaktif lokasinya. Pengajuan di OSS dahulu, lalu akan diverifikasi ke Dinas PUPR, selanjutnya pembayaran pnbp. Sebelum atau sesudah pembayaran pnbp boleh ke kantor BPN untuk memasukkan permohonan PKKPR berusaha dan Jika ingin konsultasi langsung dengan petugas UPT DPMPTSP Duri depan Kantor Samsat Duri.	
27.	Whatsap pengaduan CV. Redibas Asia Servis Hp. 0822-8388-0xxx	27 Juni 2026 Saya terkendala dalam penerbitan NIB, apa bisa dibantu. Penerbitan NIB dari CV kode KBLI 82100 dan 82400. Terkendala penerbitannya di OSS. Padahal di akta sudah memakai kode KBLI 2025. Tapi kode KBLI tersebut tidak muncul di kegiatan usaha.	29 Juni 2026	Petugas pengaduan membalas via wa	Petugas menjelaskan coba masukkan ulang nomor ahu online terbarunya, dibagian kelola usaha perubahan-perubahan badan usaha lalu masukkan no SK terbaru. Lalu lanjutkan kembali proses penambahan kegiatan usaha. Petugas meminta izin pemohon untuk mengirim peta polygon, username dan password email, titik koordinat	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
					lokasi usaha/kegiatan untuk mengecek KBLInya. Setelah dicek, penarikan data KBLI 2025 dan tarik data ahu ada kendala di OSS. Dan pemohon diharapkan menunggu sampai OSS normal kembali.	

Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh petugas pengaduan akan diteruskan kepada bidang teknis atau pejabat yang berwenang sesuai dengan substansi permasalahan. Selanjutnya dilakukan verifikasi, klarifikasi, dan koordinasi dengan unit terkait untuk memperoleh penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku. Hasil tindak lanjut kemudian disampaikan kepada pelapor melalui media komunikasi yang digunakan saat menyampaikan pengaduan agar pelapor diberikan informasi mengenai status akhir pengaduannya. Seluruh proses penanganan didokumentasikan dan dipantau hingga pengaduan dinyatakan selesai.

3.2. Kendala Dan Hambatan

Beberapa kendala dalam penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis antara lain :

- 1) Keterbatasan sumber daya manusia untuk merespons pengaduan di luar jam kerja (khususnya untuk kanal media sosial)
- 2) Substansi pengaduan berada di luar kewenangan DPMPPTSP sehingga harus dikoordinasikan atau diteruskan kepada instansi terkait. Penyelesaian pengaduan yang melibatkan beberapa perangkat daerah membutuhkan waktu lebih lama karena proses koordinasi dan konfirmasi.

BAB IV

PENUTUP

4.1. 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 telepon, whatsApp, dan pengaduan langsung pada periode semester I Tahun 2026 sebanyak 27 (dua puluh tujuh) pengaduan.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis periode ini telah berjalan cukup baik. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan koordinasi, percepatan tindak lanjut, dan optimalisasi sistem pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.2. SARAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, pengelolaan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah berjalan sesuai mekanisme yang ditetapkan. Namun, masih diperlukan upaya peningkatan pada aspek koordinasi, pemanfaatan teknologi informasi, kapasitas petugas, dan pengawasan terhadap penyelesaian pengaduan agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, efektif, transparan, dan akuntabel. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan langkah-langkah perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lembar Formulir Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



Jl. Antara No. Bengkalis Kode Pos. 28751
Telepon. 0766-23615, Fax. 0766-23615
Website <http://dpmptsp.bengkaliskab.go.id> E-Mail: dpmptsp@bengkaliskab.go.id

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

NO: /DPMPTSP-PKPL/

Nama :
Nomor KTP :
Alamat lengkap :
Telepon :
E-mail :
Subjek pengaduan :
Uraian
Pengaduan :

Bengkalis,

Yang menerima pengaduan

Yang melapor pengaduan

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 Bengkulu Selatan.
3. Pengaduan akan ditindaklanjuti jika di isi secara lengkap dan benar.

Formulir Tindak Lanjut Pengaduan

FORMULIR TINDAK LANJUT PENGADUAN

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama	
Alamat	
No Hp	

B. IDENTIFIKASI PENGADUAN/KLASIFIKASI PENGADUAN

☐ Pengaduan Datang Langsung	☐ Jika Tidak, Menggunakan Surat Kuasa
--	--

C. VERIFIKASI FORMULIR

• Formulir

☐ KTP	☐ Kronologis Pengaduan
☐ KK	

• Materil

☐ Kewenangan	☐ Bukan Kewenangan
-------------------------------------	---

• Kesimpulan

☐ Memenuhi Syarat untuk ditindak lanjut	☐ Tidak Memenuhi Syarat untuk ditindak lanjut
--	--

D. KRONOLOGIS PENGADUAN

--

E. PENELAAH PENGADUAN, PENGKLASIFIKASIAN (MENDISPOSISIKAN)

	Paraf Petugas Pengaduan :
--	---------------------------

• Catatan :

	Paraf Ketua Tim :
--	-------------------

F. KLARIFIKASI BIDANG TEKNIS

	Paraf Pemberi Klarifikasi :
	Tanggal :
	Nama :

G. KESIMPULAN PENGADUAN

	Paraf Petugas Pengaduan :
☐ Pengaduan sudah ditindak lanjut	
☐ Pengaduan belum ditindak lanjut	Ketua Tim

H. PENUTUPAN PENGADUAN

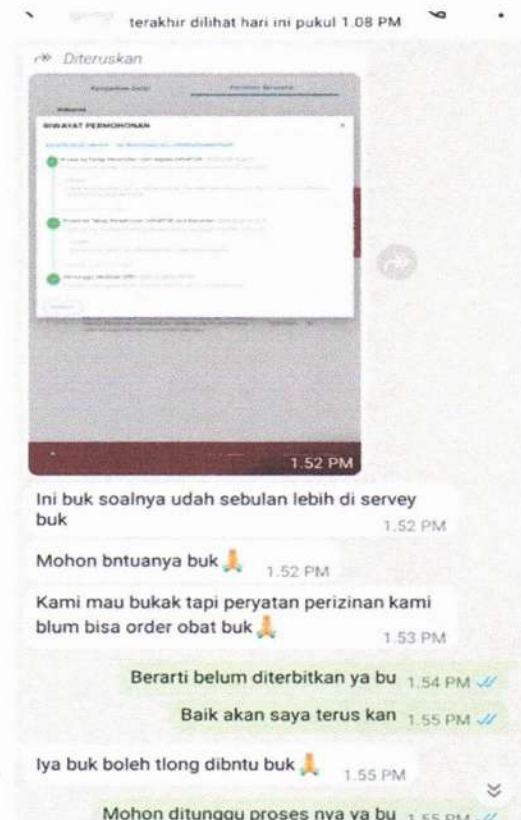
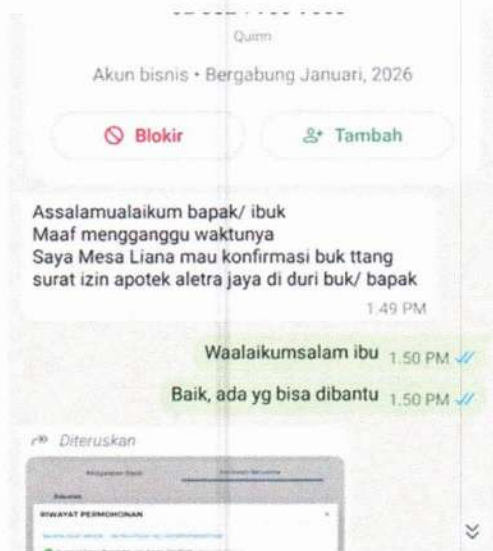
--

Di Ajukan,
PETUGAS PENGADUAN

Bengkalis,

Diketahui,
KETUA, TIM PENGADUAN

Dokumentasi pelayanan pengaduan



Buku register pengaduan



No	Nama	Alamat	No. Pengaduan	No. Telp	Tanggal
1	Hasanah Salsabila	Kel. Pematangsiantar, Desa Kampung Melayu, Kecamatan A. Siantar	001/2025	01/09/25	10/09/25
2	Hasanah Salsabila	Kel. Pematangsiantar, Desa Kampung Melayu, Kecamatan A. Siantar	002/2025	02/09/25	11/09/25
3	Hasanah Salsabila	Kel. Pematangsiantar, Desa Kampung Melayu, Kecamatan A. Siantar	003/2025	03/09/25	12/09/25
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					