

# **LAPORAN**

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

BULAN FEBRUARI

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 kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bengkalis, 28 Februari 2023

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



BASUKI RAKHMAD, AP. MSi  
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 .....	6
KESIMPULAN .....	6



# **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 kotaksaran / 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](mailto:dpmpptsp@bengkaliskab.go.id)
- f. Facebook : dpmpptsp Kabupaten Bengkalis
- g. IG : dpmpptsp\_kab.Bengkalis
- h. SMS Gateway Pengaduan / Whatssapp 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 Februari 2023 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	-
3.	Website	1
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	3
9.	Situs Media Online	-
	<b>JUMLAH</b>	<b>4</b>

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Februari 2023

LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN  
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Whatsapp Pengaduan	08 Februari 2023 Informasi terkait pengurusan SLF	15 Februari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	petugas pengaduan meneruskan ke pihak terkait yaitu bidang perizinan B	Selesai
2.	Whatsapp Pengaduan	09 Februari 2023 Informasi terkait SIP lama yang hilang dan cara mendapatkan sip asli yang baru	13 Februari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	petugas pengaduan megarahkan agar pemohon membuat surat kehilangan dikantor kepolisian (via whatsapp)	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Keterangan
3.	Whatsapp Pengaduan	23 Februari 2023  Informasi terkait ingin merubah jam SIPA 1 dikarnakan ingin membuat SIPA 2	25 Februari 2023  Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	pemohon mengajukan permohonan baru di epinter.bengk aliskab.go.id (via whatsapp)	Selesai
4.	Website <a href="http://www.dp mptsp.bengkaliskab.go.id/bukukutamu">http://www.dp mptsp.bengkaliskab.go.id/bukukutamu</a>	11 Februari 2023  Informasi Terkait SIP ATLM yang hilang	11 Februari 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 mengenai layanan informasi terkait perizinan dan nonperizinan dan pengaduan yang masuk tersebut melalui whatsapp.

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