



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



LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN
TRIWULAN I TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan DPMPSTP Kabupaten Bengkalis. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penanganan pengaduan, mengukur tingkat responsivitas pelayanan, serta mengidentifikasi berbagai permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam laporan ini disajikan data dan informasi mengenai jumlah pengaduan yang diterima selama Triwulan I Tahun 2026, proses tindak lanjut yang telah dilakukan, tingkat penyelesaian pengaduan, serta analisis terhadap berbagai kendala dan upaya perbaikan yang diperlukan. Hasil monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Penyusunan laporan ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis, serta kebijakan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Bengkalis, 1 April 2026

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

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		ii
DAFTAR TABEL		iii
BAB I PENDAHULUAN		1
Latar Belakang		1
Maksud dan Tujuan		2
Dasar Hukum		2
Waktu dan Tatacara Pelaksanaan		3
Hasil Pelaksanaan		4
BAB II ANALISA DATA		5
Data Aduan dan tindaklanjut		5
Kategori Data		6
Waktu Penyelesaian		7
Data kanal Pengaduan		7
Capaian		8
BAB III HAMBATAN DAN PERBAIKAN		9
Hambatan		9
Upaya Perbaikan		9
Rekomendasi		9
BAB IV PENUTUP		10

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	5
Tabel 2 Status Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	6
Tabel 3 Pengaduan Berdasarkan Kanal Pengaduan	6
Tabel 4 Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis, sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu persyaratannya adalah dengan menempatkan masyarakat sebagai sentral dalam sebuah pelayanan. Untuk itu partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan, seperti yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi dan rasa kepedulian masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berpengaruh kepada peningkatan kualitas pelayanan publik. Pentingnya keluhan atau pengaduan dalam pelayanan publik, senantiasa berusaha membangun kepercayaan (*trust*) masyarakat, dengan menjadikan keluhan atau pengaduan sebagai sarana untuk perbaikan pelayanan publik. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik yang berbasis partisipasi masyarakat diharapkan akan memberikan kontribusi dan manfaat dalam rangka mewujudkan *good governance*. Masyarakat diharapkan dapat aktif dalam menyampaikan pengaduan, kritik, dan saran serta pertanyaan-pertanyaan. Aspirasi warga dapat disampaikan melalui beberapa kanal yang disediakan yakni kotak pengaduan, whatsapp, website, facebook, email, SMS, dan sp4n-Lapor.

Pemerintah Kabupaten Bengkalis Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis mengatur secara khusus mengenai pelayanan penanganan pengaduan masyarakat serta pemantauan

dan evaluasi (monev) penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan ini terdiri atas 8 bab dan 24 pasal, yang salah satunya mengatur mekanisme pengaduan dan evaluasi kinerja pelayanan publik.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis serta untuk mengetahui efektivitas penanganan pengaduan serta sebagai bahan perbaikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah :

- Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang diterima.
- Mengukur tingkat penyelesaian pengaduan.
- Mengidentifikasi kendala dalam penanganan pengaduan.
- Menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan.

1.3. 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 25 Tahun 2024 tentang Perubahan atas 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;
 14. 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;
 15. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

1.4. Waktu dan tatacara pelaksanaan

Kegiatan pengaduan dilakukan pada hari kerja. Pengaduan masyarakat yang diterima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Bengkalis dapat disampaikan secara langsung (tatap muka), tertulis, melalui media elektronik/cetak serta secara online melalui media resmi DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.

1. Kotak Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang berada diruangan pelayanan perizinan dan non perizinan;
2. Angket dan saran;
3. Melalui telepon dan nomor : 081268610005 Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Melalui Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Melakukan pencatatan langsung kepada staf Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan yang bertugas diruang konsultasi pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

1.5. Hasil Pelaksanaan

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi pengaduan yang masuk dilengkapi dengan analisa berdasarkan kategori yang paling sering diadukan serta persentase penggunaan kanal aduan terbanyak. Pada laporan ini juga disajikan data jenis pengaduan terbanyak serta rata-rata waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan setiap aduan yang masuk.

BAB II

ANALISA DATA

2.1. Data Aduan dan tindaklanjut

Jumlah pengaduan yang masuk pada Periode Januari s.d Maret 2026 sebanyak 2 (dua) pengaduan dengan status selesai.

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan& Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Telepon pengaduan An. 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
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

Tabel 1 Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Status Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	2	100%
2	Dalam proses	0	0%
	Jumlah	2	100%

Tabel 2 Status Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh keluhan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 sudah dapat ditangani dan diterima oleh masyarakat, sehingga status penyelesaian pengaduan dikategorikan selesai.

2.2. Kategori Data

- Pengaduan berdasarkan kanal pengaduan

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan di DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis dalam kurun waktu triwulan I Tahun 2026 terdapat 2 (dua) pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

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

Tabel 3 Pengaduan Berdasarkan kanal pengaduan

- Pengaduan berdasarkan jenis pengaduan

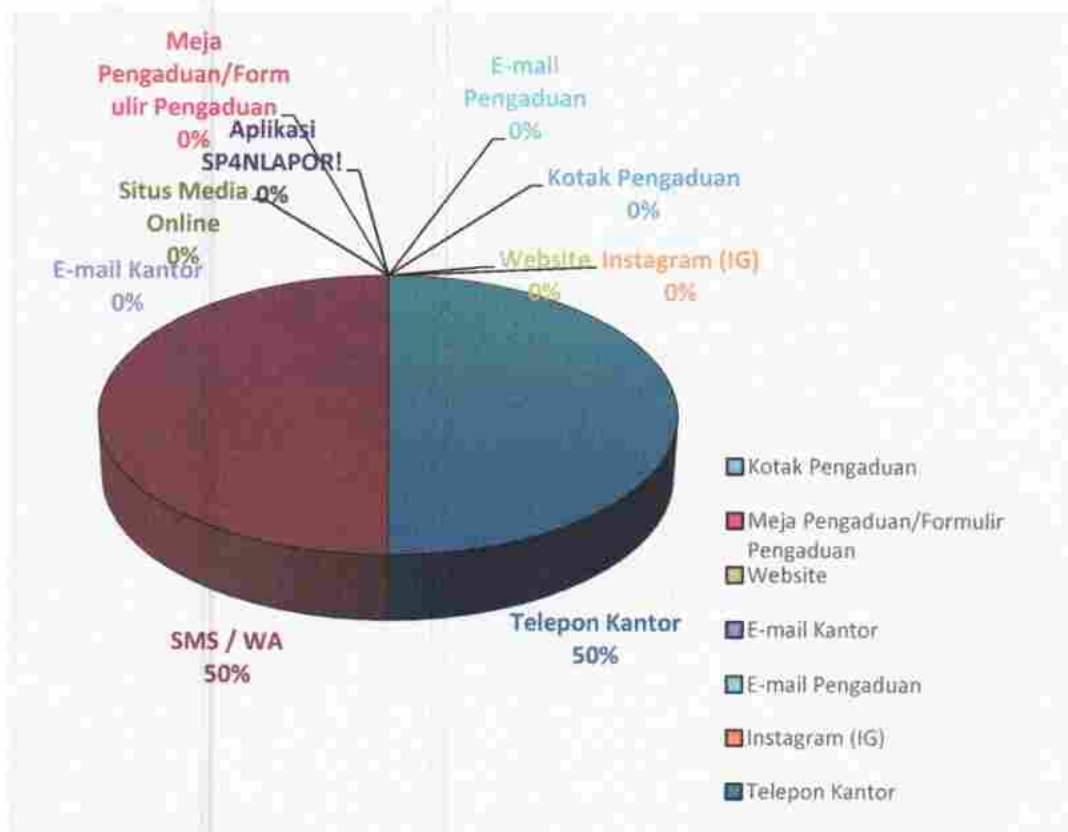
No.	Jumlah pengaduan	Jumlah
1	Keterlambatan perizinan	
2	Informasi persyaratan layanan	
3	Gangguan sistem online	1
4	Sikap petugas pelayanan	
5.	Merubah data izin	1
	Total	2

Tabel 4 Pengaduan Berdasarkan jenis pengaduan

2.3. Waktu penyelesaian

Pada Triwulan I Tahun 2026, rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah ≥ 1 jam. Total 2 aduan yang masuk atau 100% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 1 jam.

2.4. Data kanal pengaduan



Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa media yang digunakan masyarakat melalui whatsApps dan telepon.

2.5. Capaian

- Tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 100%.
- Koordinasi antarbidang berjalan cukup baik dalam penyelesaian pengaduan.
- Seluruh pengaduan telah memperoleh respons awal sesuai standar pelayanan

BAB III

HAMBATAN DAN PERBAIKAN

3.1. Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun waktu Januari s.d Maret Tahun 2026 antara lain :

- Terdapat kerancuan dalam peraturan yang ada sehingga terjadi keragu-raguan dalam eksekusi pengaduan;
- Gangguan sistem aplikasi menyebabkan keterlambatan tindak lanjut.
- Masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan layanan secara lengkap.

3.2. Upaya perbaikan

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan antara lain :

- Memperkuat pengawasan terhadap batas waktu penyelesaian pengaduan.
- Melakukan pemeliharaan dan peningkatan sistem layanan digital.
- Menyelenggarakan pembinaan petugas pelayanan secara berkala.

3.3. Rekomendasi

- Melaksanakan rapat evaluasi pengaduan secara rutin setiap bulan.
- Menetapkan target penyelesaian pengaduan minimal 90%.
- Mengoptimalkan pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai media utama pengaduan.
- Meningkatkan kompetensi pengelola pengaduan melalui pelatihan.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis periode Triwulan I 2026 telah berjalan cukup baik. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan koordinasi, percepatan tindak lanjut, dan optimalisasi sistem pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Bengkalis

Pada tanggal : 1 April 2026

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



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