



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER II (JULI - DESEMBER)

TAHUN 2025

DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat hidayah-Nya Laporan Penanganan Pengaduan Semester II Tahun 2025 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah dapat diselesaikan. Laporan ini dibuat sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi pelayanan perizinan non perizinan.

Laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai jumlah pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada Periode Bulan Juli s.d Desember 2025 yang masuk melalui saluran pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk penyaluran aspirasi masyarakat akan layanan yang diterima dan juga sebagai bahan evaluasi perbaikan atas layanan yang diberikan di periode Bulan Juli s.d Desember 2025.

Kami berharap Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.

Bengkalis, 31 Desember 2025

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



MUHAMMAD THAIB, S.H, M.H
Pembina (IV/a)
NIP 197809122010011003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG	1
LANDASAN HUKUM	2
MAKSUD DAN TUJUAN	2
RUANG LINGKUP	3
BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN	4
MEKANISME PENGADUAN	4
TIM PELAKSANA	6
WAKTU PELAKSANAAN	7
MEDIA PENGADUAN	7
PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	8
STATUS PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	8
 	4
BAB III HASIL DAN TINDAKLANJUT	9
KEGIATAN PENGADUAN MASYARAKAT	9
PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT	15
HASIL VERIFIKASI DAN KLASIFIKASI	17
HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN	26
DOKUMENTASI	27
BAB IV PENUTUP	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sektor penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa dan pelayanan administratif berdasarkan amanat Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang didalamnya memuat tujuan memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, dimana penyelenggaraan publik wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan ataupun saran kepada penyelenggara atau pemberi layanan. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana pengaduan. Pelaksanaan yang berkompeten dalam menangani dan menindak lanjuti pengaduan.

Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang bernilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Menyikapi harapan, tuntutan dan juga untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya Kabupaten Bengkalis, maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan administratif perizinan dan non perizinan yang berkualitas. DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan 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 dan 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.

1.2. Landasan Hukum

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. 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
- c. 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 Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- d. 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.
- e. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

1.3. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik perizinan disusun dengan maksud dan tujuan :

1. Menjadi acuan bagi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan dalam mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat.
2. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan

3. Penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
4. Membangun sistem pengelolaan pengaduan secara integrasi
5. Memberikan gambaran capaian penanganan pengaduan semester II
6. Menganalisis tren, jenis, dan sumber pengaduan
7. Menyusun rekomendasi perbaikan penyelenggaraan pelayanan.

1.4. Ruang Lingkup

Pengaduan Masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Juli s/d 31 Desember 2025 sejumlah 20 Pengaduan. Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 6 bulan Tahun 2025 meliputi :

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

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1. Mekanisme Pengaduan

Adapun mekanisme pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dapat dilakukan sebagai berikut :

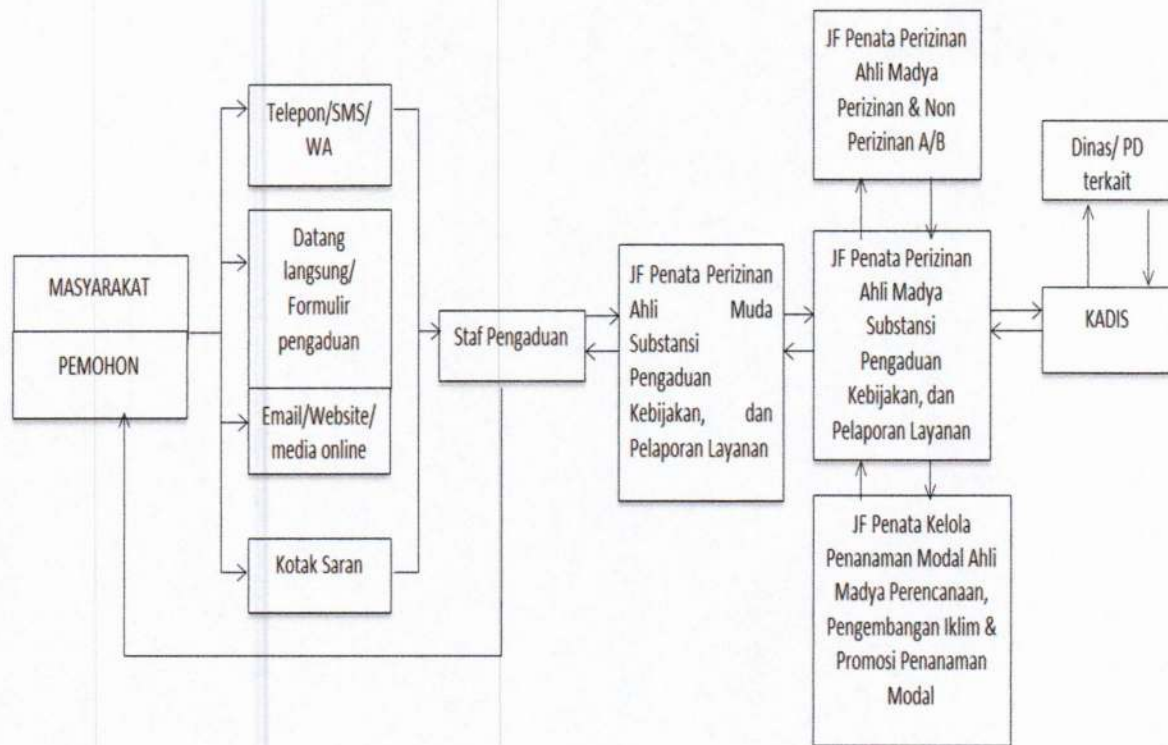
1. Masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Bengkalis baik melalui telepon, sms, whatsApp atau media online lainnya, datang langsung, secara tertulis atau melalui kotak saran/pengaduan.
2. Masyarakat yang melakukan pengaduan harus mencantumkan kejelasan identitas pengadu (nama, alamat dan nomor Hp) dan adanya kejelasan materi pengaduan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dapat digambarkan dalam flowchat berikut ini :



Gambar 1. Mekanisme/Prosedur Penanganan Pengaduan

Sistem mekanisme/prosedur penanganan pengaduan sebagai berikut :



Gambar 2. Alur penanganan pengaduan

- Pemohon menyampaikan pengaduan melalui ruang konsultasi pengaduan, website, sms, sosial media, email, angket;
- Petugas menerima pengaduan, mencatat penjelasan serta memverifikasi data pengaduan sesuai ketentuan;
- Pemohon mendapat penjelasan atas pengaduan apabila sesuai data pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Petugas penanganan pengaduan membuka data/catatan atau entry, guna memastikan apa yang dilaporkan benar ada kaitannya dengan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Apabila telah sesuai dengan data entry, maka diselesaikan dengan segera dan dicatat pada buku data, bahwa sudah selesai dan membuat laporan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Apabila tidak dapat diselesaikan dengan segera, maka Bidang Pengaduan, Kebijakan Pelaporan Layanan akan melakukan analisa penyebabnya, antara lain apa saja yang menjadi permasalahannya;

- Setelah mengetahui permasalahannya, dan ternyata terdapat kekurangan pada persyaratan yang diajukan pemohon, maka petugas akan menginformasikan kepada pemohon untuk melengkapi syarat tersebut, namun apabila kesalahan terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, maka Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan perlu mengambil tindakan dengan berkoordinasi melalui tim teknis;
- Setelah berkoordinasi dengan tim teknis, dan tindakan penyelesaian masalah telah diperoleh, maka selanjutnya diverifikasi oleh Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan. Apabila telah diselesaikan, maka dibuatkan surat pernyataan puas oleh pemohon. Begitu pula sebaliknya, apabila pemohon tidak puas maka akan dilaporkan kembali melalui Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- Dalam menyelesaikan tindakan penyelesaian masalah, dikoordinasikan melalui tim teknis, bidang perizinan dan rekomendasi, sekretariat dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Petugas menyiapkan dan membuat laporan kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mengenai hasil penyelesaian penanganan pengaduan.

2.2. Tim pelaksana

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan, sumber daya yang ditangani di Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan melalui pejabat/petugas layanan pengaduan. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bengkalis Nomor 07/KPTS/DPMPTSP/II/2024 tentang Pembentukan Tim Teknis Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan susunan tim 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, S.H, M.H	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	JF. Penata Perizinan Ahli Muda	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

2.3. Waktu pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis terhitung mulai Juli s.d Desember 2025, sebagai upaya untuk mengkoordinir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang menyangkut permasalahan teknis perizinan dan nonperizinan sampai ke permintaan kejelasan informasi.

2.4. Media Pengaduan

Sarana dan prasarana pengaduan yang digunakan adalah :

- Penyampaian secara lisan/formulir pengaduan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.
- Melalui surat/kotak saran dan pengaduan yang dialamatkan kepada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.
 - Saluran langsung lewat telepon/sms/WA 081268610005
 - Email : dpmptsp@bengkaliskab.go.id
 - Website : dpmptsp.bengkaliskab.go.id

4. Instagram : dpmptsp_kab.bengkalis
5. Facebook : Dpmptsp Kabupaten Bengkalis
6. Sp4nlapor : BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim sms ke 1708

2.5. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Bengkalis memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan di Dinas Penanaman Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bengkalis yang menjadi tupoksi serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti selama bulan Juli s.d Desember 2025 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

2.6. Status Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik

Pengelolaan pengaduan di loket mulai tanggal 1 Juli s.d 31 Desember 2025 telah menerima pengaduan sebanyak 20 permasalahan dengan status penanganan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut :

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	20	100%
2.	Proses	0	0%
	JUMLAH	20	100%



BAB III

HASIL DAN TINDAKLANJUT

3.1. KEGIATAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Tata cara penyelesaian pengaduan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang diterima langsung oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.
- b. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang ditangani oleh satuan unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan unit lainnya paling lama 3 hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima satuan /unit kerja penyelenggaraan penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klasifikasi atas pengaduan yang di terima serta mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan sebagai pelapor.
- c. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja paling lama 7 (tujuh) hari sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima layanan selaku pelapor.

Tata cara pengaduan sp4nlapor! sebagai berikut :

- Verifikasi Laporan:
Setelah laporan masuk, admin instansi akan melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa laporan tersebut relevan dengan kewenangan instansi dan memenuhi persyaratan yang berlaku.
- Disposisi Laporan:
Jika laporan valid, admin akan mendisposisikan laporan tersebut kepada unit kerja yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti.

- Tindak Lanjut :

Unit kerja yang ditunjuk akan melakukan pemeriksaan dan investigasi terkait laporan tersebut. Tindakan yang diambil akan disesuaikan dengan jenis laporan dan kebijakan yang berlaku.

- Pemberian Tanggapan:

Setelah melakukan tindak lanjut, instansi akan memberikan tanggapan atau umpan balik kepada pelapor melalui sistem LAPOR!. Tanggapan ini berisi informasi mengenai hasil pemeriksaan dan tindakan yang telah dilakukan.

- Penutupan Laporan:

Jika permasalahan yang dilaporkan telah ditangani dengan baik, laporan akan ditutup oleh admin instansi. Namun, pelapor juga dapat meminta penutupan jika merasa permasalahan telah terselesaikan.

- Penyelesaian Masalah :

Jika laporan memerlukan penanganan lebih lanjut, instansi dapat melakukan pemindahan wewenang pengelolaan laporan atau meminta penundaan penutupan laporan agar dapat diselesaikan dengan tuntas.

B. SARANA PENGADUAN

Pengaduan dapat dilakukan melalui :

a. secara online melalui website resmi DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis :

dpmpstsp.bengkaliskab.go.id, dengan cara:

- Buka layanan pengaduan online;
- Pada halaman kirim pengaduan masukan data pribadi dan pengaduan;
- Bila ada data atau dokumen pelengkap yang ingin disampaikan langsung, dapat lampirkan melalui tombol *Choose File*;
- Setelah memasukan semua data yang diperlukan, maka nomor pengaduan akan dikirimkan melalui email yang telah didaftarkan;
- Catat nomor pengaduan tersebut karena akan dibutuhkan untuk mengetahui status pengaduan;
- Pada halaman lihat pengaduan, silahkan masukan nomor pengaduan;

- Kemudian tekan tombol Tampilkan.

b. Melalui SMS/whatsApp

- Silahkan kirim SMS ke Nomor HP. 0812 6861 0005, dengan format nama#nama perusahaan#Jenis perizinan#isi pengaduan;
- Operator akan mengirimkan jawaban/balasan pengaduan melalui SMS ke Nomor HP Pelapor.

c. Datang Langsung

- Silahkan datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dan masukkan kedalam kotak pengaduan;
- Operator akan memberikan nomor pengaduan melalui SMS ke Nomor HP yang ada di formulir pengaduan;
- Untuk mengetahui status pengaduan, masukkan nomor pengaduan pada halaman lihat pengaduan, kemudian tekan tombol tampilkan.

d. Melalui sosial media :

- Facebook : Dpmptsp Kabupaten Bengkalis
- Instagram: dpmptsp_kab.bengkalis

e. Melalui Email : pengaduan.dpmpspbks@gmail.com

f. Untuk Pengaduan melalui Sp4nlapor! :

Dengan mengirimkan sms : BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708

C. PENCATATAN

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, baik secara manual maupun secara komputerisasi sesuai dengan persyaratan yang dimiliki. Yang melakukan pencatatan langsung adalah staf penerima informasi/penerima pengaduan

yang bertugas di ruangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun identitas pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Nomor Pengaduan :
2. Tanggal Pengaduan :
3. Nama Pengadu :
4. Alamat Pengadu :
5. Nomor kontak/email :
6. Subjek pengaduan :
7. Uraian Singkat Pengaduan :(pokok permasalahan yang diadukan masyarakat)

Jika pengaduan masuk melalui pesan WhatsApp/website/Sp4nlapor! maka identitas berupa nomor kontak/email dan uraian pengaduan.

Pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan pencatatan sebagai berikut :

- Data Pengaduan meliputi :
 - ✓ Nomor Dokumen;
 - ✓ Tanggal Terbit;
 - ✓ Jenis Keluhan :
 - ❖ melalui secara lisan;
 - ❖ melalui SMS/WhatsApp;
 - ❖ melalui Telepon;
 - ❖ melalui Website;
 - ❖ melalui media sosial, dst.
- Data pelapor meliputi :
 - ✓ Tanggal Laporan;
 - ✓ Nama Pelapor;
 - ✓ Alamat Pelapor;

- ✓ Nomor Telepon/Hp Pelapor.
- Lokasi Kasus, meliputi :
Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Gambar. Formulir pengaduan dan tindaklanjut 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 Bengkalis.
3. Pengaduan akan ditindaklanjuti jika di isi secara lengkap dan benar.

FORMULIR TINDAK LANJUT PENGADUAN

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama	1	
Alamat	2	
No Hp	3	

B. IDENTIFIKASI PENGADUAN/KLASIFIKASI PENGADUAN

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

C. VERIFIKASI FORMULIR

• Formulir

☐ KTP	☐ Kronologis Pengaduan
☐ KK	

• Materi

☐ 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

D. Rapat Intern Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis

Pada tahapan ini hasil telaah Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan akan dilaporkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya setelah laporan tersebut ditelaah oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, maka diadakan rapat intern Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari bidang-bidang, kepala, sekretaris guna membahas tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Selanjutnya akan dijadwalkan rapat dengan tim teknis yakni SKPD terkait dengan pengaduan yang telah ditelaah tersebut. Rapat intern Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dilaksanakan dalam 1 (satu) hari.

3.2. PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT

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

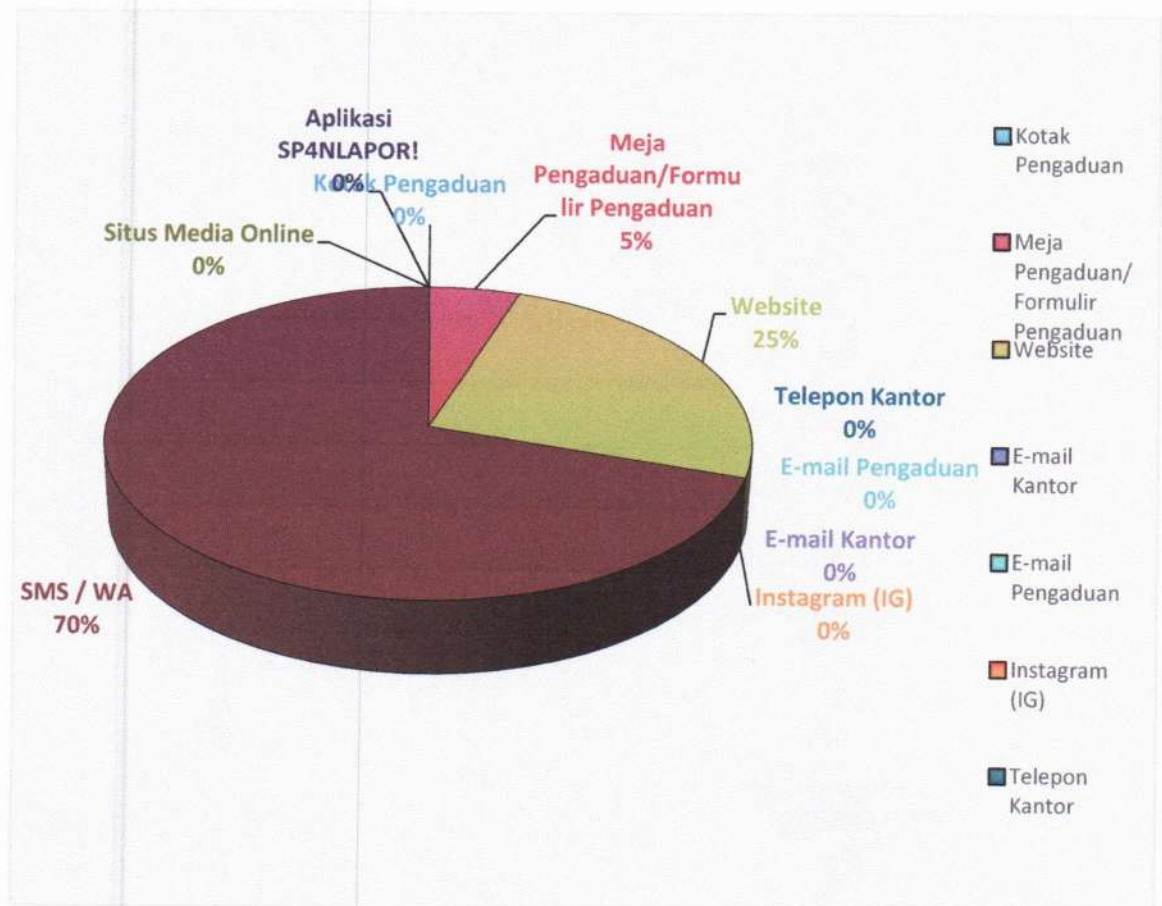
Tabel : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

No.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Kotak Pengaduan	-
2.	Meja Pengaduan/Formulir Pengaduan	1
3.	Website	5
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	14

9.	Situs Media Online	-
	JUMLAH	20

Berdasarkan 20 pengaduan yang diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada Semester II Tahun 2025, terdapat beberapa permasalahan antara lain :

- pengadu menyampaikan keberatan atau laporan terkait penerbitan perizinan pada DPMPTSP dengan uraian atau bahwa pengadu menduga terdapat permasalahan dalam proses penerbitan perizinan berupa hal-hal apa saja. Pengadu berharap agar DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dapat melakukan penelusuran serta memberikan penjelasan dan/atau tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pengadu meminta penjelasan tentang keterlambatan proses izin.
- Permintaan data/informasi, dan lain sebagainya.



3.3 HASIL VERIFIKASI DAN KLARIFIKASI

Berdasarkan hasil rekapan pengaduan yang masuk pada Bulan Juli s/d Desember terdapat 20 Pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Berdasarkan hasil verifikasi dan klarifikasi diperoleh hasil sebagai berikut :

- 14 pengaduan melalui whatsApp berupa permintaan informasi dengan status langsung ditanggapi petugas pengaduan.
- 1 pengaduan langsung berupa surat yang ditujukan ke Kantor DPMPTSP. Karena ditemukan indikasi kasus/pelanggaran administrasi. Status pengaduan telah diselesaikan.
- 5 pengaduan di website tentang prosedur penerbitan izin

Sebagai tindak lanjut atas hasil penanganan pengaduan, telah dilakukan:

- Perbaikan/penyempurnaan administrasi perizinan.
- Penerbitan surat klarifikasi/penjelasan kepada pengadu.
- Pembinaan/teguran administratif kepada pihak terkait (jika ada).
- Rekomendasi perbaikan prosedur pelayanan.

Tabel. Rekapitulasi Pengaduan Semester II Tahun 2025

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Whatsapp Pengaduan Benny Gunawan 0812-2246-1xxx	21 Juli 2025 Saya dari Medan pak/bu. Mau menanyakan perihal izin lokasi/PKKPR di Kabupaten Bengkalis terkait dengan rencana investasi kami di Bengkalis. Sy mau mencari informasi apakah lokasi lahan tersebut dapat dibangun pabrik (industry) karena informasinya Kabupaten Bengkalis sudah	21 Juli 2025	Petugas pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas untuk dapat langsung konsultasi terlebih dahulu ke BPN.	Selesai

		ada RDTR nya.				
2.	Website DPMPTSP www.dpmpts.p.bengkaliskab.go.id an. WENI ELFIANTI (wenielfianti34@gmail.com) No. hp. 082317998xx	21 Juli 2025 Mohon dibantu untuk pengecekan no sip perawat an. Weni Elfianti tapi lupa nomor SIP-nya (Tahun 2023)	21 Juli 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membantu melakukan pengecekan data sip perawat ibu weni elfianti.	Selesai
3.	Whatsapp Pengaduan Annisa Aulia Fatah 0823-8358-3xxx	6 Agustus 2025 Saya ingin mengurus perpanjangan SIP, tetapi SKP saya masih tinggal 1 lagi untuk verifikasi, apakah saya bisa mengajukan SIP terlebih dahulu sembari menunggu verifikasi SKPny pak/bu?	6 Agustus 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas untuk pengantinya bisa melampirkan serkomnya.	Selesai
4.	Whatsapp Pengaduan 0813-2077-9xxx	6 Agustus 2025 Izin bertanya terkait verifikasi PKKPR dengan lokasi usaha Bengkalis, betulkah disini bu? - Untuk proses seperti apa? Dikarenakan kami sudah melakukan pengajuan di OSS namun sudah 2 minggu masih tahap menunggu verifikasi	6 Agustus 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas karena modal diatas 5 m, harus mengajukan PKKPR. Ini tunggu verifikasi dulu ya sampai terbit SPS (Surat Perintah Setor) Untuk 49432, kewenangan nya kementerian, jadi tunggu verifikasi dari pusat. Bisa di cek di menu pelacakan di OSS buk untuk	Selesai

		ada RDTR nya.				
2.	Website DPMPTSP www.dpmpts.p.bengkalis.go.id an. WENI ELFIANTI (wenielfianti34@gmail.com) No. hp. 082317998x xx	21 Juli 2025 Mohon dibantu untuk pengecekan no sip perawat an. Weni Elfianti tapi lupa nomor SIP-nya (Tahun 2023)	21 Juli 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membantu melakukan pengecekan data sip perawat ibu weni elfianti.	Selesai
3.	Whatsapp Pengaduan Annisa Aulia Fatah 0823-8358-3xxx	6 Agustus 2025 Saya ingin mengurus perpanjangan SIP, tetapi SKP saya masih tinggal 1 lagi untuk verifikasi, apakah saya bisa mengajukan SIP terlebih dahulu sembari menunggu verifikasi SKPnya pak/bu?	6 Agustus 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas untuk pengantinya bisa melampirkan serkomnya.	Selesai
4.	Whatsapp Pengaduan 0813-2077-9xxx	6 Agustus 2025 Izin bertanya terkait verifikasi PKKPR dengan lokasi usaha Bengkalis, betulkah disini bu? - Untuk proses seperti apa? Dikarenakan kami sudah melakukan pengajuan di OSS namun sudah 2 minggu masih tahap menunggu verifikasi	6 Agustus 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas karena modal diatas 5 m, harus mengajukan PKKPR. Ini tunggu verifikasi dulu ya sampai terbit SPS (Surat Perintah Setor) Untuk 49432, kewenangan nya kementerian, jadi tunggu verifikasi dari pusat. Bisa di cek di menu pelacakan di OSS buk untuk	Selesai

		- Karena belum sampai ditahap pembayaran PNBP, karena belum ada ada PNBP yang terbit. Kami di KBLI 49432 - Mohon berkabar ya bu terkait updatenya dan dokumen yang harus saya penuhi			kewenangan nya.	
5.	Website DPMPTSP www.dpmpts.p.bengkaliskab.go.id an. Muhammad Albi Tahmi (albutahmi@gmail.com) No. hp. 082288427xxx	04 September 2025 Assalamualaikum izin bertanya cara mengurus SIP Perawat sedangkan saya berdomosili di Duri tidak di Bengkalis	05 September 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas terkait pertanyaan Bapak di web, Bapak bisa mengurus SIP ke kantor UPT kami di Duri di Jl. Hangtuah depan Kantor Samsat Duri. Online bisa pak. Daftar melalui <i>epinter.bengkaliskab.go.id</i>.	Selesai
6.	Whatsapp Pengaduan 0815-2780-3xxx	12 September 2025 Assalamualaikum Perkenalkan saya Nurul Nahda, anggota Tim Ekspedisi Patriot. Program ini merupakan inisiatif dari kementerian Transmigrasi yang bekerja sama dengan tujuh perguruan di Indonesia, salah satunya ITB. Untuk melaksanakan	12 September 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsApp	Petugas Pengaduan membalas untuk izin riset dan penelitian sudah tidak melalui dpmptsp ya bu, silahkan buat suratnya langsung kepada OPD yang terkait.	Selesai

		penelitian di kawasan transmigrasi. Dalam program tersebut kami mendapat penempatan di Pulau Rupat. Sehubungan hal itu, izinkan kami menyampaikan rencana untuk melakukan pengambilan data sekunder pada 26 instansi di Kabupaten Bengkalis serta wawancara guna mendukung penelitian yang hasilnya akan kami laporkan kepada kementerian Transmigrasi. Bersama ini pula kami lampirkan Surat dukungan Kegiatan Expedisi Patriot dari Kementerian dalam Negeri (pdf surat terlampir)				
7.	Whatsapp Pengaduan 0822-7233-3xxx	15 September 2025 Selamat pagi bu. Izin bertanya untuk pencabutan SIPA semua dokumen nya bisa di pdf kan bu, mohon arahan dan bantuannya. (atas nama Charina Simarmata)	16 September 2025	Pengaduan dibalas oleh Petugas Pengaduan via whatsapp menanyakan SIPA atas nama siapa. Domisili di mana.	Petugas Pengaduan membalas jika domisili di Duri Mandau, bisa masukkan berkas ke UPT kami. Atau paketkan saja ke Bengkalis ya, soalnya harus berkas asli.	Selesai
8.	Pengaduan langsung Dinas Kesehatan	25 September 2025 Adanya pengaduan kepada Majelis	26 September 2025	Petugas pengaduan meneruskan pengaduan ke JF Penata Perizinan	- DPMPSTP Kab. Bengkalis menyurati Kepala Satuan	Selesai

	Kabupaten Bengkalis	Disiplin Profesi dengan Nomor 11/P/MDP/III/2025 terkait dugaan pelanggaran disiplin dalam pelaksanaan praktik keprofesian/pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Bidan Yesi ravika Duri, A.Md. Keb di tempat Praktik Mandiri Bidan Yesi.		Ahli Muda Substansi Pengaduan, kebijakan dan Pelaporan Layanan. Dan kemudian berkoordinasi ke Substansi Penyelenggaraan Perizinan.	Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis untuk melakukan Pencabutan Papan Plang nama Praktik Mandiri Bidan Yesi dengan Nomor Surat : 500.16.7/355/DPMPTSP tanggal 26 September 2025 - DPMPTSP Kab. Bengkalis membuat Surat Keterangan Pencabutan Surat Izin Praktik Mandiri (SIP B) dari Penyelenggaraan Pekerjaan Tenaga Bidan Mandiri terhadap Yesi Ravika Duri, A.Md. Keb. Dengan nomor : 500.16.6.6/41/DPMPTSP/2025 tanggal 29 September 2025.	
9.	Website DPMPTSP www.dpmptsp.bengkalis.go.id an. Ira Dwi Arini (legal.amggroup@gmail.com) No. hp. 081991009xxx	01 Oktober 2025 Mohon izin, apakah bisa mendapatkan nomor kontak person (whatsapp) yang dapat dihubungi terkait OSS? Karena kami mengalami beberapa kendala dalam hal lokasi di Bengkalis. Terima kasih.	06 Oktober 2025	Pengaduan tindakanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan menghubungi kembali penanya/pemohon melalui whatsapp pengaduan : Permohonannya dimasukkan di sicanantik.go.id. Ditunggu prosesnya dikarenakan verifikasi dilakukan oleh pusat.	Selesai

					Kemudian Petugas pengaduan membantu menanyakan ke OSS Pusat (via wa). Jawaban dari OSS Pusat "Kami informasikan untuk dapat menjalankan kegiatan usaha KBLI harus sudah terbit di NIB terlebih dahulu yang mana PKKPr harus sudah disetujui terlebih dahulu Bapak/Ibu, apabila belum maka KBLI belum bisa dijalankan".	
10.	Whatsapp Pengaduan An. Paquita 0856-9431-1xxx	2 Oktober 2025 Jika saya ingin mengurus PBG di Kabupaten Bengkalis, apakah benar saya menghubungi ke sini? Terima kasih Bapak/Ibu.	2 Oktober 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan membalas dengan menjawab benar, ada yang bisa dibantu. Namun penanya/pemohon tidak membalas kembali wa petugas. (Pengaduan/permintaan informasi di anggap selesai).	
11.	Whatsapp Pengaduan 0822-8842-7xxx	6 Oktober 2025 Assalamualaikum Bapak/Ibu izin bertanya, jika seperti ini sudah siap ya? Dan untuk pengambilan SIP nya apa bisa apa bisa dikantor duri? Terima kasih Bapak/Ibu. (Foto)	6 Oktober 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan menjawab bisa diambil di kantor UPT Duri ya bu, Lapor dulu ke UPT untuk atas nama siapa ya bu.	Selesai
12.	Website DPMPTSP www.dpmptsp.bengkalisk	08 Oktober 2025 Selamat pagi bapak/ibu, terkait	8 Oktober 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan menghubungi kembali penanya/pemohon	Selesai

	ab.go.id an. Eva putri hasibuan (evaputrihasibuan@rocketmail.com) No. hp. 082288410xxx	penonaktifan SIP di RS Pertamina Rokan Hulu saya sudah konfirmasi ke SDM, dari SDM nya sudah dinonaktifkan sip nya, tapi di MPP saat pengajuan SIP baru masih belum di non aktifkan sipnya, mohon bantuannya bapak/ibu		melalui whatsapp pengaduan	n dengan membalas "terkait pengaduan ibu di website saya bantu jawab, apakah ibu sudah mengajukan pencabutan SIP di Kantor Kami, kalau mau cabut SIP disini bisa, cuma keluar suratnya manual, bukan pakai sistem. Jika domisili ibu di Pekanbaru, masukkan permohonan di UPT di Duri, soalnya harus masukkan berkas asli, tidak bisa pdf (Permohonan, KTP, SIP Asli, fc ijazah dan str)	
13.	Whatsapp Pengaduan 0822-8452-4xxx	14 Oktober 2025 Selamat sore mohon informasinya, saya ingin mengajukan surat permohonan rekomendasi penelitian tesis	20 Oktober 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan menjawab untuk rekomendasi penelitian kami tidak mengeluarkan lagi. Langsung surati dari kampus menuju tempat penelitian ya pak.	Selesai
14.	Whatsapp Pengaduan 0813-6211-6xxx	27 Oktober 2025 Pagi bapak/ibu. Saya mau mengurus dokumen data Intensitas Pemanfaatan Ruang untuk keperluan pengurusan PBG rumah tinggal didesa Tenganau Kecamatan Pinggir, ini saya urus kemana ya bapak/ibu. Mohon	29 Oktober 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan menjawab untuk PBG silahkan mendaftar online ya pak, di simbg.pu.go.id	Selesai

		petunjuknya terimakasih.				
15.	Whatsapp Pengaduan 0812-6639- 6xxx	28 Oktober 2025 Selamat pagi pak/ibu, izin mau tanya bagaimana ya pak/bu untuk penggantian jam praktek sipa bagaimana prosesnya ya pak/bu?	29 Oktober 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan menjawab untuk jam praktik bisa upload kembali di epinter lalu pada pilihannya pilih perubahan.	Selesai
16.	Whatsapp Pengaduan 0819-4437- 1xxx	29 Oktober 2025 Selamat siang, untuk wilayah kecamatan Bathin Solapan apakah bisa digunakan untuk kegiatan usaha. Aktivitas penunjang pertambangan Migas 09100. Yang saya lihat di Kecamatan tersebut wilayah hutan produksi yang yang dapat di konversi.	29 Oktober 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan menjawab baik bapak, atas nama perusahaan apa, silahkan berkoordinasi terlebih dahulu dengan PUPR untuk mendapatkan informasi awal apakah sebuah wilayah itu masuk kawasan tidak, terimakasih.	Selesai
17.	Whatsapp Pengaduan 0813-6560- 8xxx An. Yenny	13 November 2025 Assalamualaiku m kenapa epinter tidak aktif	13 November 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan memberi saran untuk mencoba kembali (karena kendala jaringan)	Selesai
18.	Whatsapp Pengaduan 0853-6059- 7xxx	17 November 2025 Izin bertanya ini kira-kira saya harus ambil tandatangan ke mana ya (foto tanda terima)	17 November 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan membalas dibawa ketika mengambil izin ke kantor ya bu.	Selesai
19.	Whatsapp Pengaduan 0853-6338- 9xxx	5 Desember 2025 Bagaimana cara cabut NIB	5 Desember 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan melacak nomor kontak OSS dan mengirim ke	Selesai

					penanya.	
20.	Website DPMPTSP www.dpmpts.p.bengkaliskab.go.id an. Muhammad Irham Riyasa (irhamriyasa@gmail.com) No. hp. 082375426x xx	15 Desember 2025 Selamat pagi bapak/ibu terkait penonaktifan SIP di RS Pertamina Hulu Rokan Duri, saya sudah konfirmasi ke SDM, dari SDM nya sudah dinonaktifkan SIP nya, tapi di MPP saat pengajuan SIP baru masih belum di nonaktifkan SIPnya. Mohon bantuannya bapak/ibu.	19 Desember 2025	Pengaduan di tindaklanjuti langsung oleh Petugas Pengaduan	Petugas pengaduan membalas saya petugas Dpmptsp, izin menjawab pertanyaan Bapak di website, untuk penonaktifan tidak di MPP atau DPMPTSP ya pak, kami hanya pencabutan.	Selesai

3.4 HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan dalam kurun triwulan I 2025, antara lain :

1. **Terdapat kerancuan dalam peraturan yang ada** sehingga terjadi keragu-raguan dalam eksekusi pengaduan
2. **Kurangnya pelatihan petugas pengaduan** : Petugas tidak memiliki keterampilan komunikasi atau teknik mediasi yang baik.
3. **Ketakutan melapor** : Masyarakat takut mengalami intimidasi, diskriminasi, atau tidak percaya pengaduannya akan ditindaklanjuti.

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

1. Melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga berwenang terkait peraturan tersebut.
2. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing- masing unit.
3. Melatih petugas untuk menangani pengaduan secara profesional.

4. Menjamin perlindungan bagi pelapor (*whistleblower protection*).

3.5 DOKUMENTASI

a. pengaduan langsung



Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Jalan Hang Jebel Di Blok F3 Kibayoran Baru
Jakarta Selatan 12120 Kotak Pos No. 8013/KS/SP
Telp. 7245517
<http://ditjen-nakes.kemkes.go.id>

Nomor: KI.06.05/F.VIII/4637/2025
Lampiran: 1 (satu) lembar
Hal: Pengantar Keputusan Penonaktifan STR

10 September 2025

Yth. (daftar terlampir)
Di tempat

Sehubungan adanya pengaduan kepada Majelis Disiplin Profesi atas pengaduan Nomor 11/PMDP/III/2025 terhadap Yesi Ravika Dun, A.Md.Keb, Majelis Disiplin Profesi telah menetapkan putusan dan telah dibacakan pada sidang terbuka.

Berkaitan dengan hal tersebut, bersama ini kami sampaikan Keputusan Ketua Konsil Kesehatan Indonesia dan Putusan Majelis Disiplin Profesi atas pengaduan Nomor 11/PMDP/III/2025 (terlampir).

Keputusan tersebut kami sampaikan untuk dapat ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Sekretaris Konsil Kesehatan Indonesia,
Kolegium Kesehatan Indonesia dan Majelis Disiplin Profesi.



Dr. R.R. Sri Arini Winarti Rinawati, SKM, M.Kep

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan laporkan@kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://cek.kemkes.go.id/cek/000>.



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Pematra Koda Pos. 28712
No. Pelayaran: 02120010300, Email: spmpd@bengkalis.go.id, Website: www.spmpd.bengkalis.go.id

Bengkalis, 26 September 2025

Nomor: 500.18.7/335/DPMP/15P
Sifat: Penting
Lampiran: 1 (satu) berkas
Hal: Pencabutan Papan Plang Nama
Praktek Mandiri Bidan Yesi

Yth. Kepala Satuan Polisi
Pamong Praja
Kabupaten Bengkulu
di
Bengkalis

Berdasarkan Surat dan Sekretaris Konsil Kesehatan Indonesia Kolegium Kesehatan Indonesia dan Majelis Disiplin Profesi Nomor KI.06.05/F.VIII/4637/2025 tanggal 10 September 2025 Hal Pengantar Keputusan Penonaktifan STR dapat disampaikan sebagai berikut:

- Adanya pengaduan kepada Majelis Disiplin Profesi dengan Nomor 11/PMDP/III/2025 terkait dugaan pelanggaran disiplin dalam pelaksanaan praktik keprofesian pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Bidan Yesi Ravika Dun, A.Md.Keb di Tempat Praktek Mandiri Bidan Yesi.
- Berdasarkan amar putusan Majelis Disiplin Profesi Nomor 11/PMDP/III/2025 merekomendasikan kepada Instansi Penerima Surat Izin Praktek (SIP) untuk melakukan pencabutan SIP selama 12 (dua belas) bulan.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon bantuan Saudara untuk dapat melakukan pencabutan plang nama dimaksud.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya. Kami ucapkan terimakasih.

PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
MUHAMMAD THAIB, S.H. M.H
Pemerintah (IV/II)
NIP.197809122010011003

Tembusan

b. pengaduan melalui website

Waktu Pengiriman : Rabu, 08 Oktober 2025, 07:58:03

Pengirim : [@eva putri hasibuan \(evaputrihasibuan@rocketmail.com\)](mailto:eva putri hasibuan (evaputrihasibuan@rocketmail.com))

Alamat : Pekanbaru

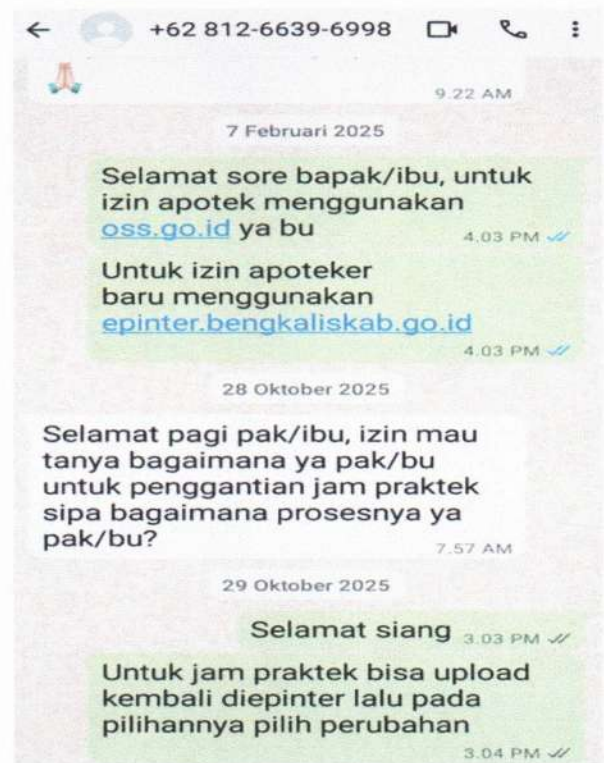
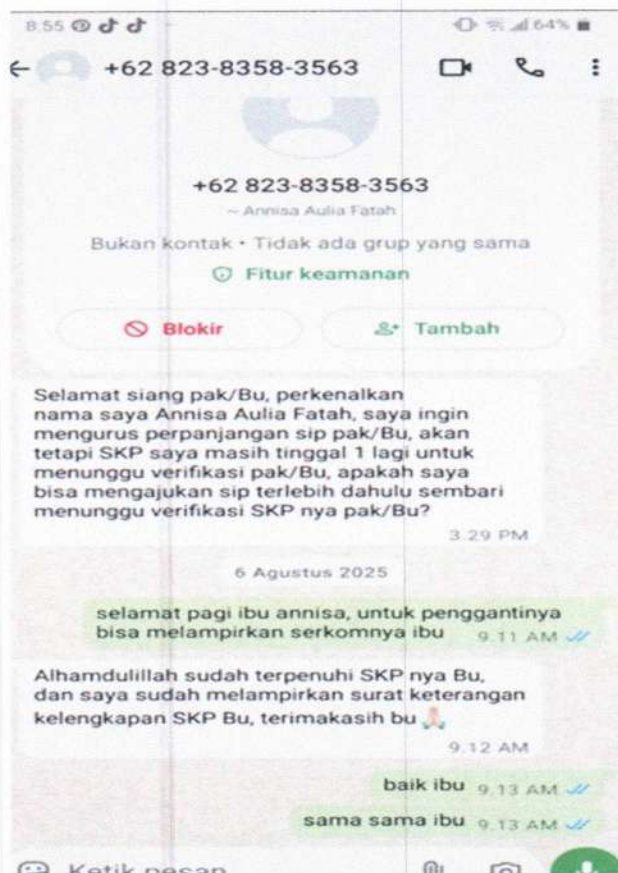
No. Telp/HP : 082288410997

Dikirim dari : ()

Pesan :

Selmt pagi bapak/ibu, terkait penonaktifan SIP di RS pertamina hulu Rokan diri, saya sudah konfirmasi ke SDM, dari SDM nya sudah di nonaktifkan sip nya, tapi di MPP saat saya pengajuan sip baru masih belum dinonaktifkan sip nya, mohon bantuannya bapak/ibu

c. pengaduan melalui whatsapp



d. Foto pelayanan



BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- Pengaduan yang masuk pada Semester II Tahun 2025 sebanyak 20 pengaduan, 14 pengaduan masuk dari whatsapp, 5 dari website dan 1 pengaduan langsung.
- Dari 20 pengaduan tersebut, telah diselesaikan 100%.

Demikian laporan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat terkait penerbitan perizinan Semester II Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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



MUHAMMAD THAIB, S.H. M.H
PEMBINA (IV/a)
NIP 197809122010011003