



LAPORAN

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

BULAN MARET
TAHUN 2024



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 Maret 2024. 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 Reformasi 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 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, 1 April 2024

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



MUHAMMAD THAIB, SH, MH
PEMBINA
NIP 197809122010011003

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	4
BAB III PENUTUP	8
KESIMPULAN	8

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.	MUHAMMAD THAIB, SH, MH	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	Pelaksana	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

- a. Penyampaian lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- b. Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- c. Mengisi formulir pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- d. Website <http://www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id/bukutamu>
- e. E-mail Kantor : dpmptsp@bengkaliskab.go.id
- f. Facebook : dpmptsp Kabupaten Bengkalis
- g. IG : dpmptsp_kab.Bengkalis
- h. SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp 081268610005
- i. SP4NLAPOR!

BAB II

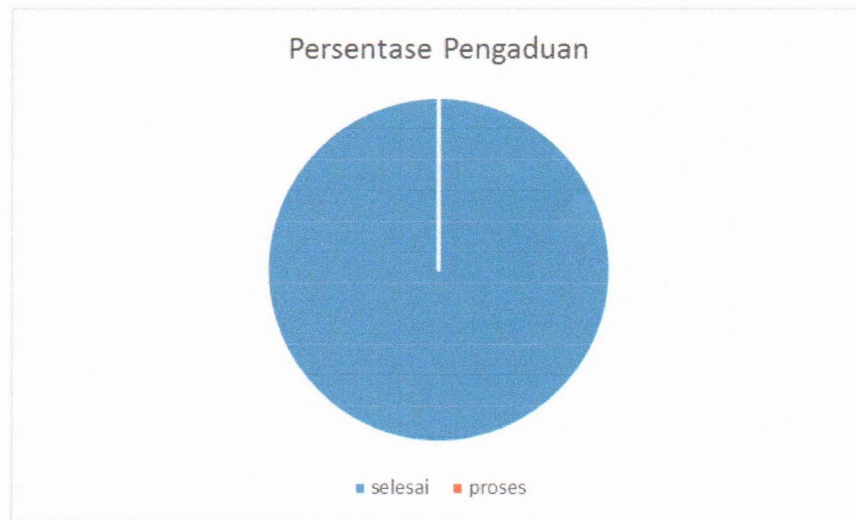
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Bulan Maret 2024 menerima 10 (sepuluh) permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	10	100%
2.	Proses	0	0%
	JUMLAH	10	100%



2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

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

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

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

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Maret 2024

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS**

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Meja pengaduan 0852-6580-0392 Ahmad Rizal Kec. Rupal.	1 Maret 2024 Saya tidak bisa mengakses email saya yang terdaftar di OSS, dikarenakan saya lupa kata sandi email saya, saya sudah mengajukan lupa password, tetapi tetap tidak bisa.	8 Maret 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membantu pemohon melakukan perubahan email dimenu bantuan di sistem OSS (dilakukan secara asistensi)	Selesai
2.	Website : www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id 0831-7782-6764	04 Maret 2024 Untuk persyaratan permini, jika rukonya ruko sewaan bagaimana?	05 Maret 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas via whatsapp.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
3.	Website : www.dpmpptsp.bengkaliskab.go.id 083803285933	04 Maret 2024 Saya ingin melakukan riset untuk penelitian skripsi. Saya ingin mengirim surat rekomendasi kepada kepala dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu. Apakah ada syarat yang harus saya bawa? selain dari surat rekomendasi?	05 Maret 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas via whatapp.	Selesai
4.	Whatsapp Pengaduan 0852-6422-4304 Vina Dwi Amanda	13 Maret 2024 Assalamualaiku m, Saya ingin bertanya sayakan mengurus surat tembusan untuk ke DPMPPTSP Kab. Bengkalis. Setelah diurus melalui epinter, surat yang keluar seperti ini. Apakah suratnya balasannya memang seperti ini atau ada bagaimana ya kak?	18 Maret 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan mengirim balasan via whatsApp	Selesai
5.	Whatsapp Pengaduan 0838-5785-7405	15 Maret 2024 Selamat sore, untuk verifikasi PKKPR kira-kira berapa hari ya Bapak/ibu?	18 Maret 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas PKKPR akan diproses setelah melakukan pembayaran pnbp	Selesai
6.	Whatsapp Pengaduan 0812-6859-726	18 Maret 2024 Assalamualaikum, mohon bantuan bpk/ibu cara buat akun untuk pendaftaran	18 Maret 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas untuk pendaftaran	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		epinter online gimana ya bpk/ibu?			silahkan daftar dimenu pendaftaran epinter.bengkalis.liskab.go.id. Silahkan buat username dan password.	
7.	Whatsapp Pengaduan 0822-8305-2601	18 Maret 2024 Assalamualaikum selamat siang, apakah benar ini kantornya? (Foto) Soalnya saya sudah dari jam setengah 2 tunggu disini tapi belum buka-buka.	18 Maret 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas kantor DPMPSTP sudah pindah ke Mal Pelayanan Publik Kab. Bengkalis	Selesai
8.	Whatsapp Pengaduan 0852-7459-0197	19 Maret 2024 SIP saya saat ditracking posisinya sudah selesai, apakah nanti dikabari oleh pihak UPT DPMPSTP Duri atau boleh langsung datang ke kantor saja?	19 Maret 2024 Petugas Pengaduan telah melakukan pengecekan tracking izin.	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas bisa langsung datang ke kantor saja	Selesai
9.	Whatsapp Pengaduan 0852-7130-6876 Muhammad Aldi Irfan	21 Maret 2024 Kak, ini masih diproses atau apa ya? Sebab teman yang sesama tanggal 18 Maret sudah ke tahap 7 sedangkan saya masih ditahap ke 2 terus.	19 Maret 2024 Petugas Pengaduan telah melakukan pengecekan tracking izin.	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas via whatsapp.	Selesai
10.	Whatsapp Pengaduan 0822-8596-5426 Muhammad Aldi Irfan	23 Maret 2024 Assalamualaikum mau nanya, kemaren kami isi formulir dan	23 Maret 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas via whatsapp bahwa	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		sudah isi persyaratan ePinter dikomputer dinas 1 pintu, terus di cek nama kami ga ada. Jadi itu macam mana ya kak?			mungkin tidak berhasil uploadnya atau ditolak. Coba dilihat di log in epinternya. Ada keterangannya	

BAB III

PENUTUP

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 Maret 2024 terkait informasi perizinan dan nonperizinan dan pengaduan yang masuk melalui whatsApp pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Demikianlah kesimpulan laporan layanan pengaduan Bulan Maret 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.