



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan : Antara No. Kode Pos : 28712

Telp. (0766) 23615 Fax. (0766) 23615 E-Mail :Website : www.bengkalis.go.id

Bengkalis, 6 Februari 2024

Nomor : 500.16.7.2/39/DPMPTSP-PKPL/2024

Lampiran : -

Hal : Penyampaian Laporan PTSP
DPMPTSP Kab. Bengkalis –
Triwulan IV Tahun 2023.

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau

di –

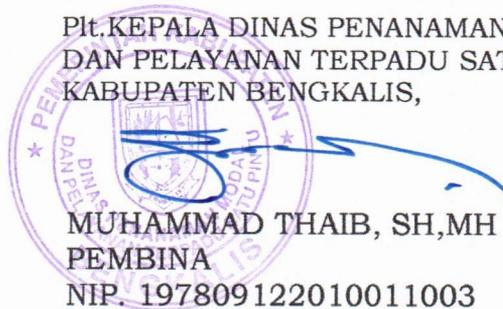
Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai penyelenggara perizinan berkewajiban menyusun Laporan Penyelenggaraan PTSP Daerah.

Sehubungan hal tersebut, dengan ini disampaikan sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis sebagaimana laporan terlampir.

Demikian disampaikan, untuk dimaklumi dan terima kasih.

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



MUHAMMAD THAIB, SH,MH
PEMBINA
NIP. 197809122010011003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Bengkalis

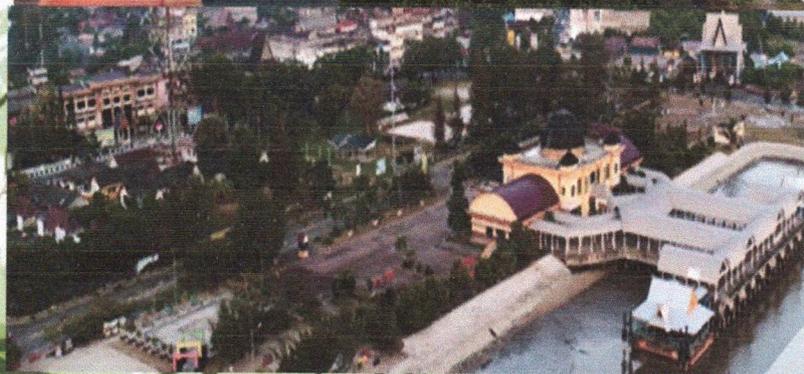


DPMPTSP *Kabupaten Bengkulu*



RAMAH - Responsif, Akuntabel, Melayani, Arif, dan Harmonis

LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS TRIWULAN IV TAHUN 2023



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
Jl. Perwira, Bengkulu



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan IV Tahun 2023 dapat terlaksana dan tersusun dengan baik.

Di dalam laporan penyelenggaraan PTSP Triwulan IV Tahun 2023 ini disajikan data-data sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Melalui laporan ini kami memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan PTSP Triwulan IV Tahun 2023 termasuk kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang telah dilaksanakan.

Demikian laporan ini disusun, semoga bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis.

Bengkalis, 6 Februari 2024

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



MUHAMMAD THAIB, SH, MH
PEMBINA
NIP. 197809122010011003





PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 56 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa Bupati/Walikota menyampaikan laporan perkembangan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota Kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan dilaksanakan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen. Sasaran dari penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk memenuhi kewajiban tersebut di atas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menyusun Laporan perkembangan Penyelenggaraan PTSP Daerah Tahun 2023 secara periodik (setiap triwulan). Sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagai upaya mencapai *good governance*/kepemerintahan yang baik.



1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan IV Tahun 2023 adalah untuk memberikan informasi kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis.

Adapun tujuan disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan IV Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya informasi penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis secara komprehensif yang mudah diakses oleh masyarakat dan/atau pelaku usaha;
2. Terpenuhinya sasaran penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis menuju pelayanan prima, profesional dan berintegritas;
3. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode Oktober s/d November (Triwulan IV) Tahun 2023;
4. Identifikasi permasalahan penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan selanjutnya dalam mewujudkan kemudahan berusaha serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
5. Meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima serta meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Sedangkan sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

1.3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup materi Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Tahun 2023 memuat :

1. Pendahuluan ;
2. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis ;
3. Kelembagaan dan struktur organisasi ;
4. Pendelegasian kewenangan;



5. Sumber Daya Manusia;
6. Sarana dan Prasarana;
7. Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur;
8. Kode Etik Pelayanan Publik;
9. Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Pengelolaan pengaduan;
11. Inovasi layanan;
12. Penyelenggaraan penyuluhan;
13. Penyederhanaan jenis dan prosedur;
14. Pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
15. Jumlah izin dan nonizin terbit;
16. Rencana dan realisasi investasi; dan
17. Kendala dan solusi.

1.4. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan sebagai pedoman dalam Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);



6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko ;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 16) ;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 3), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7) ;
13. 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 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



1.5. SISTEMATIKA PENYAJIAN LAPORAN

Laporan Kegiatan Pelayanan Perizinan ini terdiri dari 4 (empat) Bab antara lain :

BAB. I. PENDAHULUAN memuat :

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Maksud dan Tujuan
- 1.3. Ruang Lingkup
- 1.4. Dasar Hukum

BAB. II. VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS memuat ;

- A. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis

BAB. III. PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN BENGKALIS memuat ;

- 3.1. Kelembagaan dan Struktur Organisasi
- 3.2. Pendelegasian Kewenangan
- 3.3 Sumber Daya Manusia
- 3.4. Sarana dan Prasarana
- 3.5. Maklumat Pelayanan
- 3.6. Standar Pelayanan
 - A. Standar Pelayanan.
- 3.7. Standar Operasional Prosedur
 - A. Standar Operasional Prosedur
- 3.8. Kode Etik Pelayanan Publik
- 3.9. Survey Kepuasan Masyarakat
- 3.10. Pengelolaan Pengaduan
- 3.11. Inovasi Layanan
- 3.12. Penyelenggaraan Penyuluhan



- 3.13. Penyederhanaan Jenis dan Prosedur
- 3.14. Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal
- 3.15. Jumlah Izin dan non izin terbit
- 3.16. Realisasi dan Investasi
- 3.17. Kendala dan Solusi

BAB IV PENUTUP

- 4.1. Kesimpulan
- 4.2. Rekomendasi



VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS

A. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis



Program Unggulan

Untuk memperkuat capaian dari agenda prioritas daerah, ditetapkan 8 (delapan) program unggulan yang akan memberikan pengaruh besar terhadap masyarakat dan daerah, yakni:

1. Bantuan Keuangan Satu Milyar Satu Kecamatan, Satu Desa Dan Satu Kelurahan
2. Pemberdayaan Perempuan Berdaya Keluarga Sejahtera
3. Beasiswa Pendidikan Khusus Dan Berprestasi
4. Akses Jaminan Sosial Dan Kesehatan Total Bagi Masyarakat
5. Optimalisasi Pelayanan Transportasi Antar Pulau
6. Menjadikan Wisma Daerah Sebagai Rumah Aspirasi
7. Pelayanan Sistem Kependudukan Berbasis Mobile
8. Stimulus Ekonomi Dan Peningkatan Lapangan Pekerjaan.





PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN BENGKALIS

3.1. KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

Sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta ketentuan Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk untuk menyelenggarakan urusan bidang penanaman modal yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan tipe B.

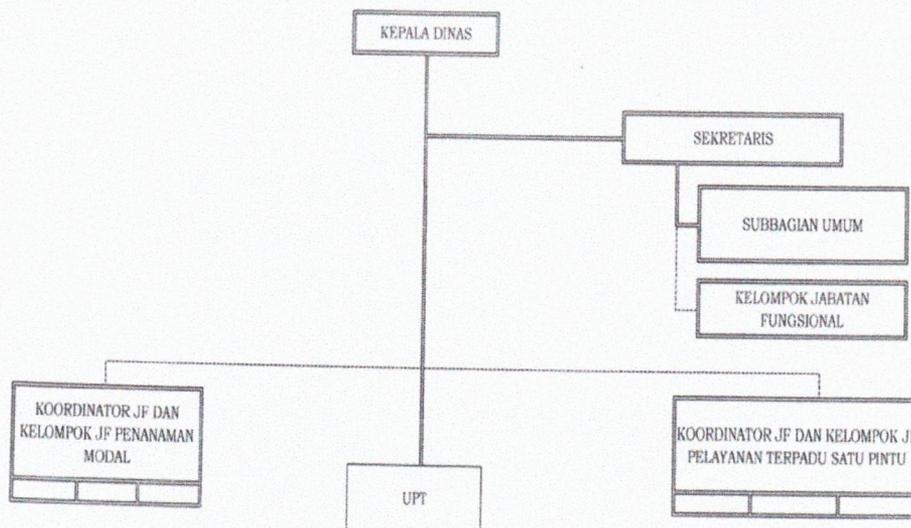
Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, menyatakan bahwa Dinas merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal serta tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, ditetapkan struktur organisasi sebagaimana tabel berikut :



LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR : 93 Tahun 2021
TANGGAL : 30 Desember 2021

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS



BUPATI BENGKALIS,

J. KASMARNI



Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan 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 yakni sebagai berikut ;

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat ;
 - (1) Sekretariat menyelenggarakan tugas pelayanan administrasi terkait perencanaan program, keuangan, perlengkapan, dan pengelolaan Barang Milik Daerah serta umum.
 - (2) Untuk melaksanakan tugas Sekretariat menyelenggarakan fungsi;
 - a. pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pelayanan administrasi dalam pengkajian, penyusunan dan pengusulan Rencana Strategis, Rencana Kerja Perangkat Daerah, Rencana Kerja Tahunan, Perjanjian Kinerja, dan Laporan Kinerja Pemerintah pada DPMPTSP;
 - b. penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur, perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah serta kepegawaian dan umum.
 - c. pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pelayanan administrasi keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, kepegawaian dan umum,
 - d. pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, kepegawaian dan umum.
 - e. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
 - (3) Dalam pelaksanaan tugas yang terkait dengan perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, Sekretaris dibantu oleh Kelompok JF.



- (1) Subbagian Umum menyelenggarakan tugas;
- a. Menyusun, perumusan dan pembagian tugas jabatan pelaksana serta uraian tugas jabatan dan uraian kegiatan Kelompok JF pada Subbagian Umum dan DPMPTSP;
 - b. Perencanaan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Umum dan DPMPTSP;
 - c. Penyusunan, pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan standar Operasional prosedur subbagian umum dan DPMPTSP;
 - d. pelaksanaan kegiatan ketatausahaan pada DPMPTSP;
 - e. pelaksanaan dan pengaturan fasilitas rapat, pertemuan dan upacara, serta kegiatan keprotokolan;
 - f. pengumpulan, penyusunan dan pengolahan bahan data informasi untuk kepentingan masyarakat;
 - g. pelaksanaan pengadaan sarana dan prasarana kantor pada DPMPTSP;
 - h. pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor pada DPMPTSP;
 - i. pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian, antara lain karpeg, karis/karsu, kartu askes/BPJS, taspen, pemberian penghargaan dan cinderamata, administrasi pernikahan dan perceraian pegawai, daftara hadir pegawai, surat izin cuti, surat perintah tugas, pelantikan pejabat, Penilaian Kinerja Pegawai, hukuman disiplin pegawai, kenaikan gaji berkala, validasi dan pemutakhiran data kepegawaian, penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan, pensiunan pegawai dan urusan kepegawaian lainnya;
 - j. pelaksanaan pengelolaan kearsipan antara lain melakukan pencatatan, pendistribusian, pendokumentasian dan pemeliharaan arsip;
 - k. pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas pada Subbagian Umum ; dan
 - l. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



3. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang fungsional yang terbentuk dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya.

- ✓ Pada DPMPTSP dapat dibentuk sejumlah kelompok JF sesuai dengan kebutuhan dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- ✓ Kelompok JF sebagaimana dimaksud sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan yang ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- ✓ Jenis, jenjang dan jumlah kelompok JF ditetapkan berdasarkan kebutuhan, analisis jabatan, dan analisis beban kerja.
- ✓ Pelaksanaan kegiatan kelompok JF dilakukan berdasarkan butir kegiatan dan hasil kerja sesuai jenjang JF masing-masing.
- ✓ Pada kelompok JF yang menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu satu pintu dapat dibentuk Tim Teknis sesuai dengan kebutuhan pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan.

4. TIM TEKNIS

Tim teknis terdiri dari pejabat yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya dan berasal dari satuan kerja perangkat daerah terkait yang menyelenggarakan pelayanan perizinan. Tim teknis memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan kepada Kepala Dinas melalui dan dengan satuan kerja perangkat daerah terkait ;

- (1) Tim Teknis mempunyai tugas menyiapkan rekomendasi atas penerbitan perizinan berusaha; dan
- (2) Tim Teknis beranggotakan perangkat daerah teknis terkait yang mempunyai kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan bidangnya, diusulkan oleh perangkat daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 603 /KPTS /VII/2023 tentang Penunjukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



5. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang fungsional yang terbentuk dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas khusus dalam melaksanakan sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya. Pembinaan terhadap jabatan fungsional dilakukan oleh Kepala Dinas melalui pimpinan unit kerja yang berada dalam lingkup kerjanya.

TUGAS DAN FUNGSI KELOMPOK JF DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

1. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyusunan Program;
2. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Keuangan dan Perlengkapan
3. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal ;
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Perencanaan Penanaman Modal
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Deregulasi Penanaman Modal
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pemberdayaan Usaha
4. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Promosi Penanaman Modal;
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal
5. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pemantauan dan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pembinaan dan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pengolahan data dan Sistim Informasi Penanaman Modal.
6. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A meliputi sektor pendidikan, kesehatan, sosial, perdagangan, perindustrian, tenaga kerja dan transmigrasi, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata dibantu :

- a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/I meliputi sektor kesehatan, koperasi, usaha kecil dan menengah.
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/II meliputi sektor pendidikan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi.
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/III meliputi sektor perdagangan, perindustrian, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata.
7. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B meliputi sektor pekerjaan umum, dan penataan ruang, perumahan dan kawasan pemukiman dan pertanahan, komunikasi dan informatika, perhubungan, perikanan, perpustakaan dan arsip, lingkungan hidup, tanaman pangan, hortikultura dan peternakan, perkebunan, energi dan sumber daya mineral dalam pelaksanaan fungsinya dibantu :
- a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/I meliputi sektor pekerjaan umum, dan penataan ruang, perumahan dan kawasan pemukiman dan pertanahan, komunikasi dan informatika.
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/II meliputi sektor perhubungan, perikanan, perpustakaan dan arsip.
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/III meliputi sektor lingkungan hidup, tanaman pangan, hortikultura dan peternakan, perkebunan, energi dan sumber daya mineral.
8. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan, dalam melaksanakan fungsinya dibantu :
- a. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pengaduan dan Informasi Layanan ;
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan ;
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.

3.2. PENDELEGASIAN KEWENANGAN

Komitmen Pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong peningkatan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien diwujudkan dengan disahkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu mensyaratkan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilakukan dalam satu tempat dan satu pintu. Melalui kebijakan ini, diharapkan penyelenggaraan pelayanan terutama bidang perizinan kian cepat, mudah, dan murah, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 1 menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Dilihat dari tujuan pembentukannya, PTSP diharapkan dapat menjadi sebuah instansi yang mampu menjembatani antara dunia birokrasi dan dunia usaha swasta.

Dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis melalui DPMPSTP Kabupaten Bengkalis berkomitmen meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi. Salah satu hal utama yang telah dilakukan adalah dengan peningkatan kualitas layanan dan kelembagaan perizinan telah menetapkan 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.

Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko sebagian besar pengurusan izin dilakukan secara online yang dikenal dengan sistem Online Single Submission (OSS). Sistem OSS menstandarkan sistem perizinan yang tersebar di K/L/D.

Kemudahan akses Sistem OSS merupakan sistem layanan perizinan secara online berbasis internet/web melalui : <http://oss.go.id>. Self Assessment Sistem OSS memberikan kepercayaan (trust) kepada pelaku usaha dengan menerbitkan Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional yang belum berlaku efektif. Proses penyelesaian komitmen izin tersebut dilakukan oleh pelaku usaha di luar Sistem OSS pada instansi pemerintah pusat maupun daerah sesuai kewenangannya. Dengan mengacu pada dasar hukum diatas maka, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bengkalis melakukan penyesuaian regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) dalam penerapan OSS (online single submission).

Izin yang pengurusannya belum ada dalam sistem OSS, diproses menggunakan aplikasi daerah yaitu aplikasi E-Pinter.

Adapun jenis perizinan dan nonperizinan yang didelegasikan tersebut sebagai berikut :

I. PELAYANAN-OSS BER KBLI DAN NON KBLI
1. PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (ORANG PERSEORANGAN)
2. PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (BADAN USAHA)
3. PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (ORANG PERSEORANGAN)
4. PERIZINAN BERUSAHA UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (BADAN USAHA)
5. PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU) UMK
6. PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (ORANG PERSEORANGAN)
7. PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH (BADAN USAHA)
8. PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (ORANG PERSEORANGAN)
9. PERIZINAN BERUSAHA NON UMK RESIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI (BADAN USAHA)
10. PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU) NON UMK

PERIZINAN NON BERUSAHA

URUSAN / SEKTOR	PERIZINAN NON BERUSAHA
1. PEKERJAAN UMUM	1. KONFIRMASI KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG (KKKPR) 2. PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)
2. KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1. IZIN PEMASANGAN SPANDUK/BALIHO/ REKLAME DAN SEJENISNYA
3. PENDIDIKAN	1. IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN 2. IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN FORMAL
4. KEARSIPAN	1. IZIN PENGGUNAAN ARSIP YANG BERSIFAT TERTUTUP YANG DISIMPAN DILEMBAGA KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN BENGKALIS
5. LINGKUNGAN HIDUP	1. SKKL 2. SPPL
6. KESEHATAN	1. IZIN PRAKTIK DOKTER 2. IZIN KERJA PEREKAM MEDIS 3. IZIN PRAKTIK BIDAN 4. IZIN PRAKTIK APOTEKER 5. IZIN PRAKTIK PERAWAT 6. IZIN PRAKTIK PENATA ANASTESI 7. IZIN PRAKTIK FISIOTERAFIS 8. IZIN PRAKTIK REFRAKSIONIS OPTISIEN DAN OPTOMETRIS 9. IZIN PRAKTIK RADIOGRAFER 10. IZIN KERJA TENAGA SANITARIAN 11. IZIN PRAKTIK OKUPASI TERAPIS 12. IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI 13. IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK 14. IZIN PRAKTIK TERAFIS GIGI DAN MULUT 15. IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN 16. IZIN TUKANG GIGI 17. IZIN KERJA PRAKTIK TERAPI WICARA 18. IZIN KERJA TEKNISI GIGI 19. IZIN DAN PENYELENGGARAAN PRAKTIK PSIKOLOGI KLINIS

KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT	1. SURAT KETERANGAN PENELITIAN
KETENAGAKERJAAN	1. IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA

NONPERIZINAN

URUSAN /SEKTOR	NONPERIZINAN
SOSIAL	1. TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)

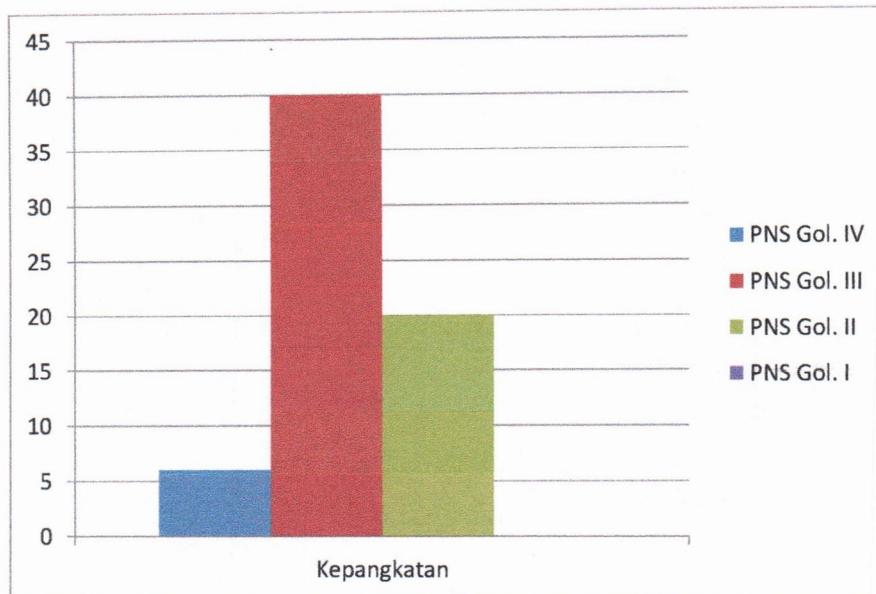
3.3. SUMBER DAYA MANUSIA

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis didukung oleh sumber daya manusia (SDM) aparatur sebanyak 62 (enam puluh dua) orang terdiri dari 54 (lima puluh empat) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dan (tiga) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk UPT Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kecamatan Mandau. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis memiliki 51 orang tenaga Non ASN.

Komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menurut data terakhir Triwulan IV Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

a. Berdasarkan Status Kepangkatan

1. ASN :
 - Golongan IV : 7 Orang
 - Golongan III : 35 Orang
 - Golongan II : 11 Orang
 - Golongan IX : 1 Orang
 - Jumlah : 54 Orang
2. Non ASN : 51 Orang



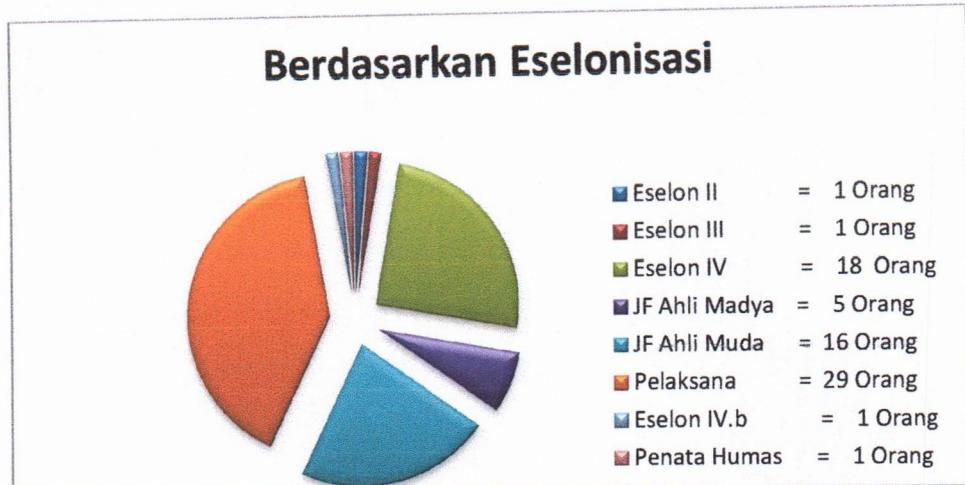
b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

ASN :
 Strata 2 : 5 Orang
 Strata 1/D.IV : 22 Orang
 D.III : 7 Orang
 SLTA : 20 Orang



c. Berdasarkan Eselonisasi

Eselon II.b : 5 Orang
 Eselon III.a : 1 Orang
 Eselon IV.a : 18 Orang
 Eselon IV.b UPT : 1 Orang
 JF Ahli Madya : 5 Orang
 JF Ahli Muda : 16 Orang
 Penata Hubungan : 1 Orang
 Masyarakat Pelaksana : 29 Orang



3.4. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

1. Kantor depan/ *front office* :
 - a. loket penerimaan;
 - b. loket penyerahan;
 - c. ruang layanan informasi dan layanan pengaduan;
 - d. meja tempat layanan mandiri;
 - e. ruang layanan konsultasi.
2. Kantor belakang/ *back office* :
 - a. ruang pemrosesan;
 - b. ruang tunggu;
 - c. ruang server;
 - d. toilet/kamar mandi.
3. Ruang pendukung :
 - a. ruang tunggu;
 - b. ruang laktasi;
 - c. ruang difabel;
 - d. ruang bermain anak;
 - e. ruang arsip; dan
 - f. tempat parkir.
 - g. tempat ibadah (musholla)

4. Alat/fasilitas pendukung:
- a. leaflet;
 - b. perangkat komputer, printer, dan scanner;
 - c. mesin antrian;
 - d. alat pengukur kepuasan layanan;
 - e. kotak pengaduan;
 - f. mesin fotokopi;
 - g. kamera pengawas (CCTV);
 - h. koneksi internet;
 - i. laman/website dan e-mail;
 - j. alat penyedia daya listrik atau uninterruptible powersupply (UPS);
 - k. alat pemadam kebakaran;
 - l. pendingin ruangan;
 - m. televisi;
 - n. banner;
 - o. petunjuk arah lokasi; dan
 - p. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.



LAMPIRAN SARANA DAN PRASARANA

Ruang Front Office dan Ruang Tunggu



Ruang permainan anak



Mesin layanan antrian



Kotak pengaduan



CCTV



BANNER



TOILET

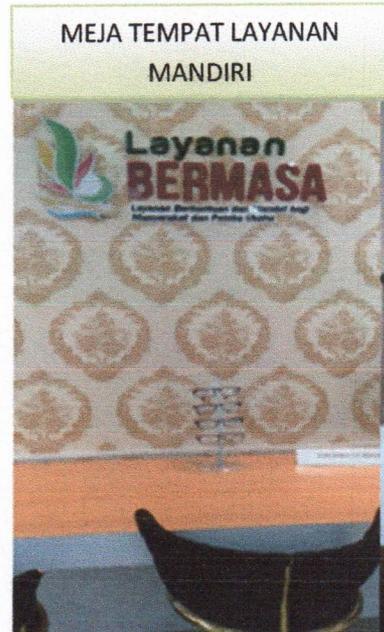
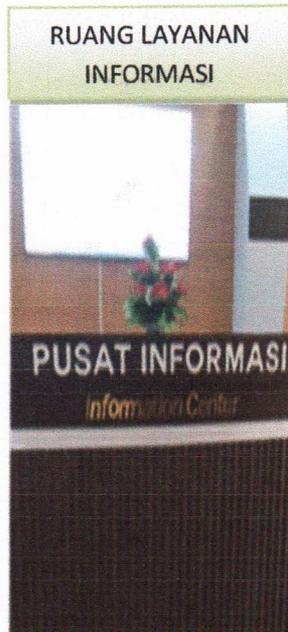


**ALAT PEMADAM
KEBAKARAN**



**PARKIR KENDARAAN RODA DUA, MOBIL
DAN DISABILITAS**





3.5. MAKLUMAT PELAYANAN

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta wajib dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan telah menetapkan Maklumat Pelayanan. Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 609/KPTS/VII/2023 Tanggal 27 Juli 2023 tentang Penetapan Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



3.6. STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Standar Pelayanan.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Selanjutnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Bupati Bengkalis melalui DPMPTSP telah menerbitkan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 608 /KPTS/VII/2023 Tanggal 27 Juli 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.7. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Standar Operasional Prosedur

Proses Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP sesuai Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 607/ KPTS/VII/2023 Tanggal 27 Juli 2023 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan bertujuan memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dalam penerbitan iin yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.

3.8. Kode Etik Pelayanan Publik

Kode Etik Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 299 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pelayanan dilingkungan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis, bertujuan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah yang bersih (*clean government*), berdaya guna dan berhasil guna.

Kode etik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan pedoman tertulis yang mencakup norma-norma perilaku yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis baik dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi maupun dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Ditetapkan kode etik Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah untuk mengawasi dan mengevaluasi perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dalam rangka mendorong peningkatan kinerja serta keharmonisan antar pribadi baik di dalam maupun di luar lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Tujuan Penetapan Kode Etik sebagai berikut ;

1. Terwujudnya budaya kerja para pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya;
2. Terwujudnya peningkatan kinerja dan keharmonisan hubungan antar pribadi baik di dalam maupun di luar Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ;
3. Terwujudnya pelayanan prima atas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Etika publik berfungsi sebagai bantuan dalam menimbang pilihan sarana kebijakan publik dan alat evaluasi serta modalitas etika, menjembatani antara norma moral dan tindakan faktual. Kode Etik Pelayanan antara lain;

- Adil dan tidak diskriminatif.
- Cepat, tanggap, dan cermat.
- Profesional.
- Bertanggung jawab.
- Berintegritas.
- Santun dan ramah.
- Berjiwa melayani.

Fungsi kode etik merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku dan berbudaya. Adapun tujuan kode etik dibuat agar bersikap profesional dalam memberikan jasa sebaik-baiknya kepada pemakai jasa atau stakeholdernya. Sedangkan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu profesionalisme sumber daya aparatur, kelembagaan pemerintah yang tepat, aturan (sistem) yang jelas, pengawasan dan akuntabilitas melalui sistem reward dan punishment, dan lingkungan pemerintahan yang sehat.

3.9. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Perangkat Daerah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik/masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Sementara kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. (Tabel survey kepuasan masyarakat terlampir)

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Bahan masukan dan informasi untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bengkalis, guna bahan pertimbangan dalam pengambilan atau penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Ruang lingkup Pengukuran IKM yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis meliputi kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan-pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun dimensi-dimensi kepuasan masyarakat yang diukur meliputi :

- ❖ Dimensi kesesuaian persyaratan;
- ❖ Dimensi kemudahan prosedur;
- ❖ Dimensi ketepatan waktu;
- ❖ Dimensi kewajaran biaya;
- ❖ Dimensi hasil pelayanan;
- ❖ Dimensi kemampuan petugas
- ❖ Dimensi sikap petugas;
- ❖ Dimensi pengaduan;
- ❖ Dimensi prasarana dan sarana.

Variabel Pengukuran IKM Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan/ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya sudah ditetapkan berdasarkan Perda/ kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang berlaku;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kemampuan/kompetensi Petugas

Kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Sikap/perilaku Pelaksana

Sikap pelaksana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung);

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.10. PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

Pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya seperti kontrol sosial yang berfungsi dalam mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, dan tuntas serta dapat dipertanggung jawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang disampaikan oleh masyarakat, dalam memberikan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun.

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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ;

6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 Nomor 3), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susuan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7) ;
7. 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 .
8. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

B. Sarana dan Prasarana Pengaduan Masyarakat



Pengaduan Pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis antara lain ;

1. Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis;
2. Melalui kotak pengaduan yang dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Melalui nomor layanan **081368610005**, e-Mail **Pengaduan.dpmpspbks@gmail.com**, Facebook: **Dpmpsp Kabupaten Bengkalis** dan Instagram: **dpmpsp_kab.bengkalis**;
4. Melalui **LAPOR!-SP4N BENGKALIS**<spasi>**ADUAN** kirim SMS ke **1706**;
5. Melalui halaman website DPMPTSP Kabupaten Bengkalis;
<http://dpmpdsp.bengkaliskab.go.id/pengaduan>.

C. Mekanisme Pengaduan

Sistem prosedur penanganan pengaduan pada DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis dilakukan sebagai berikut :

1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui ruang konsultasi pengaduan, *website*, *sms/ WA social media*, *e-Mail*, angket;
2. Petugas menerima pengaduan, mencatat penjelasan serta menverifikasi data pengaduan sesuai ketentuan;
3. Pemohon mendapat penjelasan atas pengaduan apabila sesuai data pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Petugas penanganan pengaduan membuka data/catatan atau entry, guna memastikan apa yang dilaporkan benar ada kaitannya dengan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. 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;
6. Apabila tidak dapat diselesaikan dengan segera, maka Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan akan melakukan analisa penyebabnya;
7. Setelah mengetahui permasalahannya dan ternyata terdapat kekurangan pada persyaratan yang diajukan pemohon, maka petugas 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;

8. Setelah berkoordinasi dengan tim teknis dan tindakan penyelesaian masalah telah diperbolehkan, 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;
9. Dalam menyelesaikan tindakan penyelesaian masalah, dapat dikoordinasikan melalui tim teknis dan bidang perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
10. Petugas menyiapkan dan membuat laporan kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mengenai hasil penyelesaian penanganan pengaduan.

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Pintu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dapat digambarkan dalam *flowchart* berikut ini :



Pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan terbagi ke dalam 3 tahap yaitu :

1. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat belum masuk dalam kategori perizinan;
2. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat sudah dalam proses perizinan;
3. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat sudah memiliki izin.

D. Tata cara penyelesaian pengaduan :

- a. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang secara langsung dimeja pengaduan diterima oleh petugas pelayanan (*Front Office*) pada jam kerja.
- b. Pengaduan masyarakat harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti.
- c. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang bukan menjadi substansi akan disampaikan ke satuan unit yang terkait untuk ditangani oleh satuan unit tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan unit lainnya.
Penyelenggaraan penanganan pengaduan harus melaksanakan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang di terima serta menyampaikan hasilnya kepada penerima pelayanan sebagai pelapor atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan masyarakat diterima oleh satuan/unit kerja.
- d. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh DPMPSTP Kabupaten Bengkalis atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja harus menyampaikan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima layanan selaku pelapor.

E. Prosedur penanganan pengaduan secara langsung dan tidak langsung

1. Secara Langsung

Penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada hari jam kerja dengan mengisi formulir di meja pengaduan.

2. Secara tidak langsung :

a. Surat; dan

b. Teknologi informasi yaitu melalui *SMS Gateway*, e-Mail pengaduan.dpmpspbks@gmail.com, *Website* dpmpstsp@bengkalis.kab.go.id, *Facebook* dpmpsp Kabupaten Bengkalis, Telepon (0766-23615), *Instagram* dpmpsp.kabupaten.bengkalis, LAPOR!-SP4N (BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708) dan Kotak Pengaduan

Cara Pengaduan :

Anda Tidak Puas dengan Pelayanan Kami ???
Silahkan Sampaikan Permasalahan Anda!!!

2 Cara Pengaduan

1. SECARA LANGSUNG
~ MELALUI LOKET PENGADUAN DAN INFORMASI PELAYANAN

2. SECARA TIDAK LANGSUNG

- ~ MELALUI TELEPON (0766) 23615
- ~ MELALUI SMS GATEWAY 0813 6861 0005
- ~ MELALUI INSTAGRAM dpmpsp_kab.bengkalis
- ~ MELALUI E-MAIL pengaduan.dpmpspbks@gmail.com
- ~ MELALUI LAPOR!-SP4N BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708
- ~ MELALUI FACEBOOK Dpmpsp Kabupaten Bengkalis
- ~ MELALUI KOTAK PENGADUAN

Pengaduan Merupakan Hak Anda

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
Jl. Antara No. 100, Bengkalis Kode Pos 128751 Telp. Fax. 0766-23615 (e-mail) dpmpstsp@bengkalis.kab.go.id
Website : dpmpstsp.bengkalis.kab.go.id

2.11. INOVASI LAYANAN

Dalam rangka melaksanakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Bengkalis telah memiliki Aplikasi Perizinan yaitu e-Pinter (Elektronik Pelayanan Perizinan Terpadu) yang dapat di akses melalui halaman web <http://epinter.bengkalis.kab.go.id/> dan Aplikasi Perizinan SiCantik Cloud (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu).

B. Aplikasi Perizinan e-Pinter

Aplikasi e-Pinter telah dibangun pada Tahun 2017, sampai saat ini terus dikembangkan dengan harapan dapat meningkatkan kemampuan dan kinerja DPMPTSP Kabupaten Bengkalis, sehingga sasaran utama DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat tercapai secara optimal, karena informasi dan layanan yang diberikan dapat diakses secara online kapan saja dan dimana saja melalui media internet.

Aplikasi e-Pinter ini bertujuan agar masyarakat dapat mengurus perizinan secara realtime melalui media internet. Aplikasi e-Pinter juga dilengkapi dengan :

1. Modul *Tracking System*, memudahkan pemohon untuk mengetahui posisi perizinan dan nonperizinan setiap saat;
2. Modul *Warning System*, memudahkan pemohon untuk mengetahui apabila izin yang dimiliki sudah habis masa berlakunya;
3. Modul SMS, agar pemohon dapat mengetahui apabila status perizinan diterima atau ditolak, serta status perizinan telah selesai dan dapat diambil;
4. Layanan pengaduan online, merupakan instrumen bagi pemohon untuk menyampaikan setiap keluhan atau kekurangan dari layanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis; dan
5. E-Signature (*Tanda Tangan Digital*), memudahkan Kepala DPMPTSP menandatangani draf SK Izin/Sertifikat dimana saja secara online;
6. Modul Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terintegrasi dengan aplikasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis, merupakan pengecekan pemenuhan kewajiban perpajakan pemohon.

Adapun manfaat dan tujuan dari peranan Aplikasi e-Pinter terhadap pelayanan publik yaitu :

1. Membantu jalannya sistem pemerintahan yang *e-government* dengan penggunaan teknologi secara menyeluruh;
2. Membantu menyelesaikan permasalahan perizinan dan nonperizinan yang dihadapi oleh pelaku usaha;

3. Menjadi sumber kemajuan daerah yang sangat menentukan daya saing daerah, dengan demikian, sektor pelayanan harus terus-menerus ditingkatkan mutunya;
4. Membangun karakter yang jujur, bertanggung jawab, transparan dan akuntabel dan mampu meningkatkan *information literacy* yang baik dengan didukung oleh data dan fakta; dan
5. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik.

C. Aplikasi Perizinan SiCantik Cloud.

SiCantik Cloud merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem cloud yang disediakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. SiCantik Cloud sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinanberusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

LAMPIRAN APLIKASI DPMPSTP





Modul Warning System



DPMPSP Kabupaten Bengkulu

WARNING SYSTEM

RAMAH - Responsif, Akuntabel, Wajud, Tef dan Harmonis

BERANDA USER LOG USER KELUAR

Selamat Datang Administrator

NO.	JENIS IZIN	JUMLAH
1.	SIP DOKTER UMUM	193
2.	SIP DOKTER SPESIALIS	68
3.	SIP DOKTER GIGI	65
4.	SIP BIDAN	447
5.	SIP PERAWAT	511
6.	SIP APOTEKER	91
7.	SURAT IZIN KERJA/PRAKTIK FISIOTERAPIS	13
8.	SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIK KEFARMASIAN	108
9.	SURAT IZIN PRAKTIK PENATA ANESTESI	1
10.	SURAT IZIN KERJA REFRAKSIONIS OPTISIEN	5
11.	SURAT IZIN KERJA RADIOGRAFER	2
12.	SURAT IZIN PRAKTIK ELEKTROMEDIS	0

Modul Tracking System



Tracking



e-Pinter DPMPSP

RAMAH - Responsif, Akuntabel, Wajud, Tef dan Harmonis

JENIS IZIN: NO. REGISTRASI, NAMA PERUSAHAAN, ALAMAT PERUSAHAAN, NAMA PEMANGGULING JAWAB, BANGSAL PENERAP/ARKIB, POSISI

SURAT IZIN PRAKTIK PERANGAT: SIS, ROKID BENGKALIS, JL. KELAPA WANGI FENANG NO 90 KELURAHAN DE SAKELAPAPATI, KECAMATAN BENGKALIS, NO. SURKATI, E-KEP: 28 FEBRUARI 2022, SEI (SALUBURUNG OFFICE)

TREK: TRACER OFFICE, DAIRY OFFICE, KEPALA SEKSI, KEPALA BIDANG, SEKRETARIS, KEPALA DPMPSP, SELESA

e-Pinter DPMPSP Kab. Bengkulu



e-Pinter DPMPSP

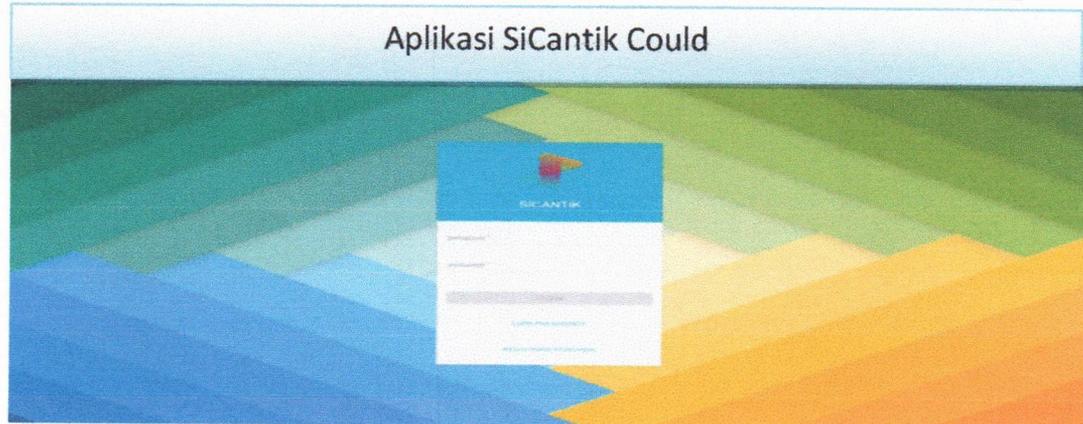
RAMAH - Responsif, Akuntabel, Wajud, Tef dan Harmonis

Tampilkan data yang diinginkan (Nama Pemilik/Perusahaan) :

Pilih Jenis Perizinan :

Maaf, data tidak ada

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS © 2017, 2020



3.12. PENYELENGGARAAN PENYULUHAN

Pada Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan FGD terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap pelayanan Terpadu Perizinan dan Nonperizinan yang diikuti oleh masyarakat dan stakeholder. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis juga telah melaksanakan pelayanan keliling perizinan dan nonperizinan di kecamatan-kecamatan dengan memberikan sedikit penyuluhan kepada masyarakat tentang perizinan dan nonperizinan.

3.13. PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah, maka penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis telah menggunakan aplikasi secara *online* dan dapat mendaftarkan izinnya sendiri tanpa harus datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Selain itu, dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib membentuk Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Standar Operasional Prosedur.

Komponen Standar Pelayanan meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan memuat :

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat;
- c. prosedur;
- d. biaya;
- e. waktu;
- f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
- g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.

Komponen Standar Operasional Prosedur meliputi :

- a. nomor standar operasional prosedur;
- b. tanggal pembuatan;
- c. tanggal revisi;
- d. tanggal pengesahan;
- e. disahkan oleh;
- f. nama standar operasional prosedur;
- g. dasar hukum;
- h. kualifikasi pelaksana;
- i. keterkaitan;
- j. peralatan dan perlengkapan;
- k. peringatan;
- l. pencatatan dan pendataan;
- m. uraian prosedur;
- n. pelaksana;
- o. kelengkapan;
- p. waktu; dan
- q. output

3.14. PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL.

Kegiatan penanaman modal telah menjadi bagian dari penyelenggaraan perekonomian dan ditempatkan sebagai upaya untuk meningkatkan pembangunan dan pertumbuhan perekonomian nasional serta perekonomian daerah. Untuk mempercepat proses pembangunan dan pertumbuhan ekonomi melalui penanaman modal tersebut, pemerintah telah melakukan langkah-langkah untuk menarik investor domestik maupun asing yang akan menanamkan modalnya, dengan membuat kebijakan melalui pemberian fasilitas dan kemudahan bagi penanaman modal. Fasilitas tersebut berupa pemberian insentif dan kemudahan-kemudahan bagi investor dalam menanamkan modalnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis menyusun langkah langkah strategis dan memberikan arah serta pedoman kebijakan investasi di Negeri Junjungan Kabupaten Bengkalis.

Untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis melalui DPMPTSP Kabupaten Bengkalis saat ini sedang dalam tahap penyusunan Ranperda tentang Penanaman Modal.

Dalam rangka meningkatkan investasi di Kabupaten Bengkalis perlu adanya inovasi berupa kemudahan-kemudahan berinvestasi, pengembangan kegiatan-kegiatan ekonomi yang bisa mengubah keunggulan komparatif menjadi keunggulan kompetitif, sehingga tercapainya pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeimbangan serta terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif, dalam mendukung terwujudnya Kabupaten Bengkalis Bermarwah, Maju dan Sejahtera.

3.15. JUMLAH IZIN DAN NON IZIN TERBIT

Jumlah perizinan dan nonperizin yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis periode bulan Oktober s.d. Desember Tahun 2023 adalah 15.185 Daftar Rekapitulasi Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP Tahun 2023 terlampir.

3.16. REALISASI INVESTASI

Adapun realisasi investasi yang menjadi target dan realisasi PMA dan PMDN di Kabupaten Bengkalis sesuai tabel berikut :

Peringkat Realisasi Investasi Berdasarkan Sektor Per Triwulan Triwulan IV Tahun 2023

PMA

Bidang Usaha	Proyek	Investasi (US\$. Ribu)
Pertambangan	9	2,882.4
Perdagangan dan Reparasi	2	2,769.0
Tanaman Pangan, Perkebunan, dan Peternakan	3	186.1
Industri Makanan	4	159.1
Jasa Lainnya	3	7.3
Industri Mesin, Elektronik, Instrumen Kedokteran, Peralatan Listrik, Presisi, Optik dan Jam	3	0.0
Listrik, Gas dan Air	4	0.0
Konstruksi	2	0.0
Transportasi, Gudang dan Telekomunikasi	3	0.0
Perumahan, Kawasan Industri dan Perkantoran	1	0.0
Industri Kimia Dan Farmasi	1	0.0
Total	35	6,003.9

PMDN		
Bidang Usaha	Proyek	Investasi (Rp. Juta)
Kehutanan	23	523,140.8
Konstruksi	39	425,140.4
Perdagangan dan Reparasi	97	101,524.7
Tanaman Pangan, Perkebunan, dan Peternakan	13	37,167.8
Jasa Lainnya	22	25,477.1
Industri Kimia Dan Farmasi	2	25,416.9
Industri Makanan	13	11,983.6
Hotel dan Restoran	12	9,882.4
Pertambangan	8	4,170.3
Listrik, Gas dan Air	8	1,313.7
Transportasi, Gudang dan Telekomunikasi	27	734.9
Industri Tekstil	1	8.5
Industri Logam Dasar, Barang Logam, Bukan Mesin dan Peralatannya	6	2.0
Industri Lainnya	2	0.0
Industri Mesin, Elektronik, Instrumen Kedokteran, Peralatan Listrik, Presisi, Optik dan Jam	4	0.0
Industri Kendaraan Bermotor dan Alat Transportasi Lain	1	0.0
Perumahan, Kawasan Industri dan Perkantoran	8	0.0
Total	286	1,165,963.1

3.17. KENDALA DAN SOLUSI

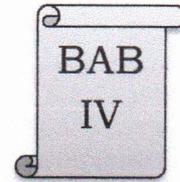
a. Kendala :

1. Belum maksimalnya proses pelayanan melalui Sistem Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko atau OSS Risk Based Approach (RBA), karena sistem tersebut terus dalam proses penyempurnaan berkelanjutan.
2. Aspek Regulasi di Pusat yang berubah-ubah sehingga daerah harus selalu melakukan perubahan terhadap SOP dan SP.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis belum melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu, dikarenakan Aparatur Sipil Negara (ASN) perangkat teknis terkait masih bertempat di perangkat daerah masing-masing.
4. Keterbatasan anggaran dalam mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis.
5. Sulitnya Daerah untuk melakukan proses integrasi antara aplikasi daerah dengan aplikasi Pusat.
6. Perubahan Perundang - undangan yang cepat terkait penanaman modal dan perizinan harus direspon secara benar dan cepat.

b. Solusi :

1. BKPM RI perlu segera memaksimalkan Aplikasi Sistem Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko atau OSS Risk Based Approach (RBA).
2. Perlu percepatan penyusunan regulasi peraturan daerah tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
3. Untuk lebih efektif dalam penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan perangkat daerah teknis perlu berkedudukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
4. Perlu dukungan ketersediaan anggaran dalam penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
5. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan penerbitan Perizinan Berusaha secara lebih efektif dan sederhana dan Pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tantangan tersebut di atas harus benar-benar menjadi fokus pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis serta harus mempersiapkan solusi yang kreatif untuk menghadapi tantangan tersebut dengan peningkatan pelayanan penanaman modal dan perizinan yang menggunakan sumber daya apatur yang berkualitas dengan dukungan sistem IT yang terintegrasi.



PENUTUP

Demikian laporan penyelenggaraan PTSP Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan IV Tahun 2023 disusun, untuk dapat digunakan sebagai acuan dan bahan perbaikan ke depannya sehingga implementasi pelayanan terpadu satu pintu terutama pelayanan ke masyarakat dapat lebih baik lagi.

3.1. KESIMPULAN

- a. Laporan Triwulan IV Tahun 2023 penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis menyajikan informasi kinerja penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis, selaras dengan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berkomitmen selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
- b. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan;
- c. Penyelenggaraan Pelatihan atau Bimbingan Teknis terkait penyelenggaraan PTSP Daerah oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis perlu terus dilaksanakan guna peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat.
- d. Pelayanan keliling yang dilaksanakan di setiap kecamatan dengan tujuan untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada pelaku usaha dalam memperoleh perizinan secara cepat dan gratis mempermudah dan memberikan pemahaman bahwa mengurus izin itu mudah, ada kepastian waktu serta tidak dipungut biaya.

3.2. REKOMENDASI

- a. Mendorong Perangkat Daerah teknis yang mempunyai kompetensi untuk segera merubah dan/atau menyusun produk-produk hukum turunan yang berpedoman pada kebijakan dan peraturan perundang-undangan terkini guna mendorong proses pelayanan perizinan;
- b. Untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis maka Anggota Tim Teknis yang berasal dari Perangkat Daerah teknis berkantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis agar penyelenggaraan layanan perizinan dan nonperizinan berjalan optimal;
- c. Pemberian Tunjangan Khusus/Insentif kepada seluruh Pegawai DPMPTSP Kabupaten Bengkalis sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja dan mutu layanan, yang telah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PERUNSUR LAYANAN**

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Periode : 2023
 Alamat : Jl. Antara Kecamatan Bengkalis
 Telp. Fax : 076623615

No Res	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	3	4	3	4
56	4	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	2	2	4	3	3	3	3	4
59	3	3	4	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	4	3	3	3	3	3	4
63	3	4	4	4	4	3	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	2	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	2	4	3	3	4	2	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4

74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	2	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	4	4	4	4
79	3	3	4	3	4	4	4	4	4
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	3	3	4	4	4	4	3	4
85	4	4	3	4	4	3	4	4	3
86	3	3	3	4	4	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	3	4	4	3	4
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4
92	3	3	3	4	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	3	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	4	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	3	3	3	3	3
113	3	4	3	4	3	4	3	3	3
114	4	2	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	4	3	3	4
116	3	3	3	4	3	4	4	2	3
117	3	4	2	4	3	3	4	3	4
118	4	3	3	4	3	4	3	2	3
119	3	4	4	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	3	4	4	3	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	2	4	4	3	3	2	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	2	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	4	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	3	3	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	4	3	3	4	3	4	3	3	3

161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	3	3	4	4	3	3	3	3
169	4	4	3	3	3	3	4	3	3
170	3	3	2	4	3	3	3	3	4
171	3	4	4	4	3	3	3	3	4
172	3	4	4	4	3	3	4	3	4
173	3	3	3	4	4	3	3	2	3
174	4	4	3	4	3	3	3	3	4
175	4	3	3	4	3	3	3	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	3	4
177	3	4	2	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	3	3	4	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	4	4	3	4
181	3	3	3	4	3	4	4	3	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	3	4	4	3	3	3	3
186	4	4	4	4	4	3	4	3	4
187	4	3	4	4	4	3	4	4	4
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	4	4	4	4	4
190	4	3	3	4	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	3	4	3	3	3	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	3	4	3	4
197	4	4	4	4	3	3	3	3	3
198	3	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	3	4	3	4	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	4	4	4	4	4	4	3	4	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	4	4	3	3
210	3	3	3	4	4	3	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	3	3
212	3	3	3	4	4	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	3	3	4	3	3	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	3	3	4	3	4	3	4	3
219	3	3	4	4	4	3	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	3	3	4	4	4	4
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	3	4	4
227	4	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	4	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	2	3	3	3	3	3	3
232	4	4	4	4	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	4	4	4	4	4	4
246	3	3	3	3	3	3	4	4	4
247	3	4	3	4	3	3	3	3	3

248	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
255	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
257	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
271	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
277	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
316	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
317	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Nilai/Unsur	1169	1164	1148	1245	1171	1171	1182	1167	1224	
NRR/Unsur	3.69	3.67	3.62	3.93	3.69	3.69	3.73	3.68	3.86	
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.41	0.4	0.44	0.41	0.41	0.41	0.41	0.43	
IKM Pelayanan										*) 3.73
										**) 93.24

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Unsur-unsur pelayanan
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang mengisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN	93.24
--------------------	-------

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.69
U2	Prosedur	3.67
U3	Waktu Pelayanan	3.62
U4	Biaya / Tarif	3.93
U5	Produk Pelayanan	3.69
U6	Kompetensi Pelaksana	3.69
U7	Perilaku Pelaksana	3.73
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.68
U9	Sarana dan Prasarana	3.86

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
PERIODE 2023

NILAI IKM	RESPONDEN																				
<p style="text-align: center;">93.24</p> <p style="text-align: center;">Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)</p>	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:317 Orang</td></tr><tr><td>JUMLAH</td><td>:L = 114 Orang / P = 203 Orang</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:Non Pendidikan =0 Orang</td></tr><tr><td></td><td>SD =3 Orang</td></tr><tr><td></td><td>SMP =9 Orang</td></tr><tr><td></td><td>SMA =143 Orang</td></tr><tr><td></td><td>DIII =17 Orang</td></tr><tr><td></td><td>S1 =131 Orang</td></tr><tr><td></td><td>S2 =14 Orang</td></tr><tr><td></td><td>S3 =0 Orang</td></tr></table> <p style="text-align: center;">Periode Survei = 2023</p>	JUMLAH	:317 Orang	JUMLAH	:L = 114 Orang / P = 203 Orang	PENDIDIKAN	:Non Pendidikan =0 Orang		SD =3 Orang		SMP =9 Orang		SMA =143 Orang		DIII =17 Orang		S1 =131 Orang		S2 =14 Orang		S3 =0 Orang
JUMLAH	:317 Orang																				
JUMLAH	:L = 114 Orang / P = 203 Orang																				
PENDIDIKAN	:Non Pendidikan =0 Orang																				
	SD =3 Orang																				
	SMP =9 Orang																				
	SMA =143 Orang																				
	DIII =17 Orang																				
	S1 =131 Orang																				
	S2 =14 Orang																				
	S3 =0 Orang																				

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

REKAPITULASI PENGADUAN DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS

JANUARI S.D DESEMBER 2023

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Meja Pengaduan	27 Maret 2023 Melaporkan dan Rekomendasi cabut Izin (IUP-P) dan Izin Lingkungan Pabrik Kelapa Sawit PT. Permata Citra Rangau	27 Maret 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Pengaduan Penolakan Pembangunan PKS/PT. SSP sudah diteruskan ke kepala DPMPTSP	Sebagai tembusan	Selesai
2.	Meja Pengaduan	28 Maret 2023 Melaporkan Permohonan Informasi Persetujuan Teknis PT. Gora Mandau Sawit	28 Maret 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Menyurati Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan c.q. Direktorat Jenderal penegak Hukum dan Kehutanan	Sebagai tembusan	Selesai
3.	Whatsapp Pengaduan	10 Januari 2023 Informasi terkait pendaftaran akun epinter bengkalis	11 Januari 2023 Dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	mengirimkan tata cara pendaftaran epinter via whatsapp	Selesai
4.	Whatsapp Pengaduan	11 Januari 2023 Informasi terkait pendaftaran akun epinter bengkalis	12 Januari 2023 Dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	mengirimkan tata cara pendaftaran epinter via whatsapp	Selesai
5.	Whatsapp Pengaduan	16 Januari 2023 Informasi terkait alur perpanjangan pajak reklame diwilayah Bengkalis	16 Januari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	mengirimkan informasi terkait perpanjangan pajak reklame bahwa pembayaran dilakukan ke Badan pendapatan Daerah Kab. Bengkalis (via whatsapp)	Selesai
6.	Whatsapp Pengaduan	17 Januari 2023 Informasi terkait pendaftaran akun oss gagal tersambung ke sistem dukcapil kementerian dalam negeri	18 Januari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan mengarahkan pemohon melakukan aktivasi nomor ktp ke kantor dukcapil (via whatsapp)	Selesai

7.	Whatsapp Pengaduan	18 Januari 2023 Informasi terkait tracking izin penelitian epinter Bengkalis	20 Januari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	mengirimkan informasi bahwa server epinter sedang mengalami kendala, mohon agar ditunggu untuk proses ttenya (via whatsapp)	Selesai
8.	Whatsapp Pengaduan	26 Januari 2023 Informasi terkait tracking izin penelitian epinter Bengkalis	27 Januari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan mengarahkan pemohon melakukan tracking diepinter untuk memantauproses tte (via whatsapp)	Selesai
9.	Whatsapp Pengaduan	28 Januari 2023 Informasi terkait pendaftaran akun epinter Bengkalis	28 Januari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh Petugas pengaduan	petugas pengaduan membantume ndaftarkan izin melalui akun epinter admin pengaduan dikarnakan epinter mengalami kendala (via whatsapp)	Selesai
10.	Whatsapp Pengaduan	29 Januari 2023 Informasi terkait IMB	30 Januari 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan)	Petugas pengaduan mengarahkan agar pemohon melakukan pendaftaran IMB melalui simbg.pu.go.id (via whatsapp)	Selesai
11.	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
12.	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

13.	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.bengkalisab.go.id (via whatsapp)	Selesai
14.	Website http://www.dp.mptsp.bengkalisab.go.id/bukukutamu	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
15.	Website http://www.dp.mptsp.bengkalisab.go.id/bukukutamu	23 Mei 2023 Permintaan Softfile untuk penelitian	23 Mei 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan diteruskan ke pihak terkait	Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp	petugas pengaduan membalas via whatsapp	Selesai
16.	Website http://www.dp.mptsp.bengkalisab.go.id/bukukutamu	24 Mei 2023 Pemohon tidak mendapatkan konfirmasi email pada saat melakukan pendaftaran epinter	24 Mei 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan diteruskan ke pihak terkait	Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp	petugas pengaduan membalas via whatsapp	Selesai
17.	Website http://www.dp.mptsp.bengkalisab.go.id/bukukutamu	19 Juni 2023 Permintaan tata cara pendaftaran epinter	19 Juni 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan diteruskan ke pihak terkait	Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp	petugas pengaduan membalas via whatsapp	Selesai
18.	Website http://www.dp.mptsp.bengkalisab.go.id/bukukutamu	20 Juni 2023 Permintaan persyaratan pendaftaran riset	20 Juni 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan diteruskan ke pihak terkait	Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp	petugas pengaduan membalas via whatsapp	Selesai
19.	Website http://www.dp.mptsp.bengkalisab.go.id/bukukutamu	3 Juli 2023 Mohon Info formulir pengajuan surat ijin lokasi dan formulir SLF untuk rumah tinggal terimakasih	3 Juli 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah dibantu oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas via whatsapp	Selesai

20.	Pengaduan langsung	5 Juli 2023 OSS pemohon tidak dapat memasukkan KBLI baru	5 Juli 2023 Telah dilakukan pemeriksaan dokumen pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pelayanan membantu menginput KBLI sebelumnya perusahaan telah berganti direktur penanggungjawab, lalu petugas terlebih dahulu mengganti penanggungjawab di OSS sesuai dengan Akte Notaris terbaru.	Selesai
21.	Whatsapp Pengaduan	10 Juli 2023 Bertanya terkait formulir pengajuan permohonan yang ditujukan kepada Bupati Bengkalis dan dinas dpmptsp bengkalis serta syarat-syarat yang dipenuhi untuk mengadakan riset dan penelitian.	11 Juli 2023 Telah dilakukan pemeriksaan pada aplikasi ePInter	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pelayanan menyampaikan via whatsapp bahwa epinter belum bisa diakses. Masih dalam pengecekan tim server dalam back up data. Sementara di block dulu sama diskominfo untuk akses ke ePinter. Selanjutnya akan diinfokan kembali.	Selesai
22.	Whatsapp Pengaduan	10 Juli 2023 Tidak bisa membuka situs web DPMPTSP Kab. Bengkalis untuk melakukan perizinan online untuk penelitian.	11 Juli 2023 Telah dilakukan pemeriksaan pada aplikasi ePInter	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pelayanan menyampaikan via whatsapp bahwa untuk urusan izin riset dapat melalui ePinter.bengkalis.go.id. dan untuk saat ini ePinter sedang mengalami kendala dan masih dalam pengecekan tim server dalam back up data. Sementara di block dulu sama diskominfo untuk akses ke ePinter.	Selesai

					Selanjutnya akan diinfokan kembali.	
23.	Whatsapp Pengaduan	11 Juli 2023 Mohon bantu konfirmasi untuk aplikasi epinter, kira-kira kapan bisa melakukan login di aplikasi ini. Apakah bisa pengajuan secara manual? mengatarkan berkas ke kantor?	11 Juli 2023 Telah dilakukan pemeriksaan pada aplikasi ePInter	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pelayanan menyampaikan via whatsapp bahwa epinter sedang mengalami kendala. Masih dalam pengecekan tim server dalam back up data. Sementara di block dulu sama diskoinfo untuk akses ke ePinter. Selanjutnya akan diinfokan kembali.	Selesai
24.	Whatsapp Pengaduan	12 Juli 2023 Saya mau melakukan Perizinan Penelitian untuk berkas diantar ke kantor.	12 Juli 2023 Telah dilakukan pemeriksaan pada aplikasi ePInter	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pelayanan menyampaikan via whatsapp bahwa epinter sudah bisa diakses dan berkas izin dibawa setelah izin selesai.	Selesai
25.	Whatsapp Pengaduan	27 Juli 2023 Kami ingin menanyakan perihal PKKPR. Saat ini kami sedang melakukan pengembangan dengan menambahkan KBLI di alamat Jalan KH Ahmad Dahlan No. 115 Kelurahan Batang Serosa Kecamatan Mandau Kab. Bengkalis Provinsi Riau. Namun kami ada kendala untuk verifikasi mohon penjelasannya mengenai hal tersebut.	27 Juli 2023 Telah diverifikasi petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Pertanyaan tersebut diteruskan ke pihak terkait.	Selesai

26.	Whatsapp Pengaduan	14 Agustus 2023 Saya mau menanyakan untuk surat izin riset penelitian apakah sudah selesai? saya tidak bisa cek via online karena kemaren daftar menggunakan komputer kantor.	16 Agustus 2023 Telah dilakukan pemeriksaan pada aplikasi ePInter	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas via whatsapp silahkan check dimenu tracking ePinter	Selesai
27.	Whatsapp Pengaduan	16 Agustus 2023 Kami kesulitan untuk menghubungi badan penelitian dan pengembangan Kab. Bengkalis	16 Agustus 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas via whatsapp bahwa untuk izin riset dan penelitian bisa dibantu namun untuk menghubungi Balitbangda bukan merupakan wewenang kami.	Selesai
28.	Whatsapp Pengaduan	29 Agustus 2023 Saya mau mengurus IMB ada nomor kontak yang bisa saya telp, saya ada di Pekanbaru.	29 Agustus 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas via whatsapp bahwa pengurusan IMB bisa diakses ke simbg.pu.go.id. Bisa hubungi bapak faisal 08535575360 1 (FO)	Selesai
29.	Whatsapp Pengaduan	19 September 2023 Saya Nor Asila mahasiswa Polbeng izin bertanya untuk pendaftaran online izin riset dan penelitiannya kok lama di acc ya Apakah bisa daftar offline saja, kalo bisa syarat pendaftarannya saya antar ke kantor hari ini.	19 September 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan telah mengecek status perizinan melalui tracking system dan telah mengirim hasil tracking via wa.	Selesai
30.	Whatsapp Pengaduan	19 September 2023 Kalau buat sertifikat tanah berapa biayanya.	19 September 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan via whatsapp bahwa pertanyaannya soal pembuatan tanah	Selesai

					langsung aja ke Dinas Pertanahan.	
31.	Whatsapp Pengaduan	20 September 2023 Permohonan SIP an, Merita tina lova siregar untuk Puskesmas Duri Kota, sudah 25 hari masih belum ada perkembangan apakah ada kendala? Begitu juga permohonan SIP Putri Auliya Wirayanti.	21 September 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan via whatsapp bahwa telah dicek tracking kalau pemohon baru mendaftar pada hari ini (21/09/2023). kita tunggu rekom dinkesnya.	
32.	Whatsapp	16 Oktober 2023 Saya Zulkhairi, pemilik apotek a-neka farma di Koto raja Siak Kecil pak/buk. Saya mau nanya pak/buk, kapan kira2 survei ke apotek a-neka farma pak/buk? Saya sudah melengkapi berkas sejak 20 September. Saya sudah menghubungi buk mai dinkes, katanya untuk jadwal nanya ke bapak/ibuk.	17 Oktober 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan telah membalas bahwa pertanyaan akan diteruskan ke atasan, dan nanti akan dikabari untuk jadwalnya.	Selesai
33.	Whatsapp	28 Oktober 2023 Mau tanya persyaratan bikin apotek.	28 Oktober 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan via whatsapp	Selesai
34.	Whatsapp Pengaduan	31 Oktober 2023 Aplikasi ePinter tidak bisa dibuka	31 Oktober 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan via whatsapp bahwa server down.	Selesai
35.	Whatsapp (0852-6599-9978)	3 November 2023 Aplikasi tidak bisa dibuka.	6 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp.	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan telah menjawab via whasapp bahwa server sedang down.	Selesai

36.	Whatsapp (0813-6503-7349)	3 November 2023 Mau tanya persyaratan bikin apotek.	6 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan telah membalas via whatsapp	Selesai
37.	Whatsapp Pengaduan 0813-7483-2181	6 November 2023 Izin Kerja Tenaga Gizi sudah siap? Boleh ditip sama kawan yang ada di Bengkalis, karena saya di Duri.	6 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas bahwa bisa diambil di UPT PTSP Duri, dengan membawa pas photo 3 lembar.	Selesai
38.	Whatsapp DEWI AJENG GUSTIYA-0822-1528-4730	7 November 2023 Saya tidak bisa membuka website e-Pinter.	7 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan telah menjawab via whatsapp bahwa Aplikasi e-Pinter bisa dibuka, hanya saja kemungkinan sedang overload.	Selesai
39.	Whatsapp (KHAIRI-0813-7223-6655)	9 November 2023 Saya mau bertanya status pengurusan SIA Apotek A-Neka Farma. Kenapa masih dalam verifikasi terus. Kami belum bisa pengadaan obat-obatan karena masih belum keluar izin.	16 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan telah mengecek status izin.	Selesai
40.	Whatsapp Pengaduan SYAMZA-0823-1699-0713	17 November 2023 Izin bertanya mengenai persyaratan pengurusan SIPA	17 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan mengirimkan persyaratannya via whatsapp	Selesai
41.	Whatsapp Pengaduan ZULIA ADHA-0822-8561-1639	17 November 2023 Saya mau nanya, kalau untuk perpanjangan SKCK dan perpanjangan SIM apakah bisa di MPP?	17 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas bahwa untuk perpanjangan SKCK belum bisa karena menunggu alatnya sampai terlebih dahulu.	Selesai

42.	Whatsapp Pengaduan HANIFAH-Apotek Keluarga-0823-6651-3958	21 November 2023 Beberapa waktu lalu saya mengupload OSS untuk perizinan apotek di Duri, tapi belum ada tanggapan. Mohon dibantu karena sudah 3 pekan kurang lebih menunggu.	22 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan via whatsapp menjawab bahwa untuk survey belum bisa dilakukan karena belum ada dananya, mohon ditunggu saja, nanti akan dihubungi ketika akan survey.	Selesai
43.	Whatsapp Pengaduan 0852-7459-0197	29 November 2023 Saya lagi pengurusan SIP sekarang sudah sampai sekretaris bisa tolong dibantu mempercepatnya ? an. Juwita Winata dan Nophia (perawat)	30 November 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas silakan ditunggu	Selesai
44.	Whatsapp Pengaduan 0813-7483-2181	4 Desember 2023 Apakah SIP an. Nophia (perawat) sudah selesai	4 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan mengecek melalui tracking system posisi perizinan masih di back office silakan tunggu proses perizinannya sampai selesai.	Selesai
45.	Whatsapp Pengaduan 0821-7033-6327	5 Desember 2023 Saya mau bertanya benar ini layanan pemasangan air bersih	5 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas pdam di MPP melayani pelayanan tagihan rekening, pengaduan pelanggan, pendaftaran pasang baru. Silakan langsung ke MPP Bengkalis.	Selesai
46.	Whatsapp Pengaduan 0822-8519-0677	5 Desember 2023 Berapa lama saya baru bisa dapat rekomendasi penelitian an. KEZIA VERAWATI dan SEFTI SWENSI OLOVIA	5 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Petugas pengaduan membalas mohon ditunggu prosesnya sampai selesai ya, karena ada kendala	Selesai

					epinter kami.	
47.	Whatsapp Pengaduan 0823-8168-7478	14 Desember 2023 Lokasi penelitian di Meranti, tidak bisa izinnya di Bengkalis?	14 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp.	Petugas pengaduan membalas silahkan ke DPMPSTSP Kab. Meranti, karena bukan wewenang kami.	Selesai
48.	Whatsapp Pengaduan 0812-6824-403	19 Desember 2023 Saya Irwansyah Putra dari DPMPSTSP Kab. Kampar. Rencana Hari Kamis atau Jumat mau berkunjung ke DPMPSTSP/MPP Bengkalis, mohon kiranya siapa yang bisa saya hubungi/komunikasi.	19 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp.	Petugas pengaduan mengirim no hp bu Mida dan Bella.	Selesai
49.	Whatsapp Pengaduan 0853-7450-7888	19 Desember 2023 Mau nanya kak, ini air bersih Bengkalis kah, pdam bukan ya kak?	19 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp.	Petugas pengaduan membalas silakan ke MPP buk pada jam layanan kami.	Selesai
50.	Whatsapp Pengaduan 0852-2843-5290	26 Desember 2023 Maaf kak mau tanya saya drg. Desio. Rencananya mau mengajukan surat untuk permohonan SIP kak, untuk praktek mandiri. Untuk syarat-syarat dan alurnya bagaimana kak? Jl. Kelapapati Tengah di Apotek Putra Farma.	26 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp.	Petugas pengaduan membalas via whatsapp.	Selesai
51.	Whatsapp Pengaduan 0822-8349-3985	26 Desember 2023 Saya ada kendala ketika login email di DPMPSTSP online perizinan penelitian riset.	26 Desember 2023 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan via whatsapp.	Petugas pengaduan membalas via whatsapp. Langsung akses ke https://epinter.bengkaliskab.go.id .	Selesai

					Harus daftar dulu.	
--	--	--	--	--	-----------------------	--

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



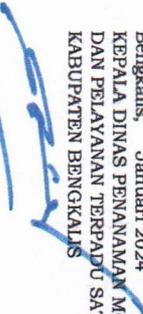
[Handwritten signature]
BASUKI RAKHMAD, AP. MSi
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 197506191995031003

**DAFTAR REKAPITULASI PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
TAHUN 2023**

NO	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	BULAN												JUMLAH	KERT			
		JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AGUS	SEPT	OKTO	NOV	DES					
A PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA																		
1	Persetujuan Kesehatan Kegiatan Pemantauan Ruang (PKKPR)	0	22	25	1	0	0	2	0	0	2	0	0	4	1	31	6	92
2	Surat Pernyataan Kesengupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	1	11	2	0	1	2	6	1	2	6	1	0	0	2	4	3	33
3	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	6	15	21	9	10	10	9	11	22	9	8	15	14	28	13	170	
	JUMLAH	7	48	48	10	11	24	17	24	24	17	9	19	17	63	22	295	
B PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO BER KBLI																		
1	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) UMK	485	0	0	349	736	705	742	130	194	87	54	866	4,348				
2	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Perdagangan	292	335	672	198	328	279	327	345	331	389	335	157	3,988				
3	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Perindustrian	86	139	167	61	221	243	452	666	358	614	259	226	3,492				
4	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Pariwisata	34	34	48	19	56	59	89	71	74	94	68	44	690				
5	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Kesehatan	0	3	6	0	4	0	3	3	5	1	9	0	34				
6	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Kelautan dan Perikanan	1	0	0	0	5	7	6	5	1	3	3	2	33				
7	Perizinan Berusaha Risiko Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Ketertinggalan	5	7	11	5	4	12	14	6	14	13	36	10	137				
8	Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah/ Nomor Induk Berusaha (NIB) Sektor Transportasi	0	0	0	0	0	0	33	14	22	13	18	9	109				
	JUMLAH	903	518	904	632	1,354	1,305	1,666	1,240	999	1,214	782	1,314	12,831				
C PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB-UMKU)																		
1	PB-UMKU Sertifikat Laitu Higien Di Wilayah	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4				
2	PB-UMKU SPIRT	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	12				
	JUMLAH	2	0	6	0	6	0	1	0	0	0	0	0	16				
D PERIZINAN NON BERUSAHA																		
KESIHATAN																		
1	IZIN PRAKTIK DOKTER	24	19	40	29	30	22	19	36	31	52	39	8	349				
2	IZIN KERJA PEREKAM MEDIS	0	6	3	1	1	2	3	2	1	3	1	0	23				
3	IZIN PRAKTIK BIDAN	23	45	61	38	17	6	14	22	22	39	21	5	313				
4	IZIN PRAKTIK APOTEKER	1	2	3	5	6	2	8	6	5	10	4	2	54				
5	IZIN PRAKTIK PERAWAT	31	6	66	25	21	15	57	31	33	41	19	19	364				
6	IZIN PRAKTIK PENAWAT ANESTESI	0	0	1	2	0	0	1	0	0	2	0	0	6				
7	IZIN PRAKTIK FISIOTERAPIS	1	0	2	0	1	5	2	3	1	1	0	0	16				
8	IZIN PRAKTIK REFRAKSI OPTISIEN DAN OPTOMETRIS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2				
9	IZIN PRAKTIK RADIOGRAFER	0	1	2	0	0	0	0	2	2	0	3	1	10				
10	IZIN KERJA TENAGA SANITARIAN	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	5				
11	IZIN PRAKTIK OKUPASI TERAPIS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				
12	IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI	3	2	2	0	1	0	2	1	0	2	2	2	18				
13	IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK	2	3	10	3	6	1	6	7	5	5	6	5	59				
14	IZIN PRAKTIK TERAPIS GIGI DAN MULUT	1	0	0	4	0	0	0	3	3	1	0	0	5				
15	IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIK KEPAMASIAN	7	2	13	4	5	8	7	13	4	15	7	7	92				
16	IZIN TUKANG GIGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
17	IZIN KERJA PRAKTIK TERAPI WIGARA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
18	IZIN KERJA TEKNIISI GIGI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
19	IZIN SERTIFIKAT PENYUJUAN KEMAMANAN PANGAN	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	25				
20	IZIN PRAKTIK ELEKTROMEDIS	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	5				
21	IZIN UTD RSUD	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
22	IZIN DAN PENYELENGGARAAN PRAKTIK PSIKOLOGI KLINIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	JUMLAH	93	86	205	107	89	63	121	125	134	173	103	49	1,348				
KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PELENDUNGAN MASYARAKAT																		
1	IZIN RISET DAN PENELITIAN	11	13	324	18	49	37	57	29	31	30	10	6	615				
	JUMLAH	11	13	324	18	49	37	57	29	31	30	10	6	615				
PENDIDIKAN																		
1	IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3				
2	IZIN PENDIRIAN SATUAN PENDIDIKAN NONFORMAL	0	23	10	0	11	1	6	6	8	6	3	3	77				
	JUMLAH	0	23	11	0	11	1	6	6	8	6	4	4	80				
SOSIAL																		
1	IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2	IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESELAJUTAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOSI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	JUMLAH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

NO	JENIS PERIZINAN DAN NON PERIZINAN	BULAN												JUMLAH	KET
		JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AGUS	SEPT	OKTO	NOV	DES		
KOPERASI DAN UKM															
1	IZIN KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	IZIN PEMBUKAAN KANTOR CABANG KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	IZIN PEMBUKAAN KANTOR CABANG PEMBANTU KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	IZIN PEMBUKAAN KANTOR KAS KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH															
E. NONPERIZINAN															
SOSIAL															
1	TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH															
TOTAL		1.016	688	1.498	767	1.520	1.430	1.868	1.409	1.192	1.440	965	1.395	15.185	

Bengkalis, Januari 2024
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BENGKALIS


 BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19750619 199503 1 003