



LAPORAN

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

BULAN JANUARI
TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

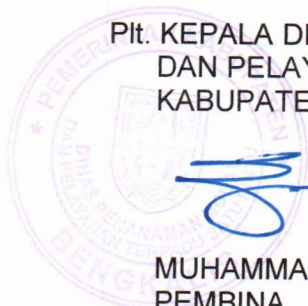
Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Penanganan Layanan Pengaduan Bulan Januari 2024. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan ini kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis membuka sarana pengaduan baik secara langsung melalui formulir pengaduan, tidak langsung maupun secara elektronik berupa call center pengaduan, No. Hp/telp, website, email, IG, SMS/whatsApp serta situs media online yang dapat berfungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan.


Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggung jawaban kami atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

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

Bengkalis, 1 Februari 2024

Plt. KEPALA DINASPENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS,




MUHAMMAD THAIB, SH, MH
PEMBINA
NIP 197809122010011003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	3
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN	4
BAB III PENUTUP	8
KESIMPULAN	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat. Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang dicanangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan RAMAH sesuai visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Menyadari tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Laporan Penanganan Pengaduan ini disusun dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kepuasan atas pelayanan perizinan dan non-perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat, memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan serta akses Informasi terkait perizinan dan non-perizinan, menciptakan rasa simpati, empati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola penanganan pengaduan pelayanan perizinan dan non-perizinan sehingga pihak penyelenggara layanan publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi. Selain itu juga untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Petugas loket Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan, sumber daya yang di tangani di Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan melalui pejabat/petugas layanan pengaduan. Adapun komposisi sumber daya tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Susunan Keanggotaan Tim Teknis Penanganan Pengaduan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

No.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	MUHAMMAD THAIB, SH, MH	Plt. Kepala Dinas	Pembina
2.	BELLA RAMANDHA, S.Kom	Subkoordinator Kebijakan Dan Penyuluhan Layanan	Anggota
3.	Hj. SUHARTINI	Subkoordinator Pelaporan Dan Peningkatan Layanan	Anggota
4.	NOPIANTI, S.AP	Plh. Subkoordinator Pengaduan Dan Informasi Layanan	Anggota
5.	AGUSTINA	Pelaksana	Anggota
6.	RAMZAN	Pelaksana	Anggota
7.	RUZITA	Staf/Front Office	Anggota
8.	RETNO AYU SARASWATI	Staf/Front Office	Anggota
9.	ALDINA NATASYA	Staf/Front Office	Anggota

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

BAB II

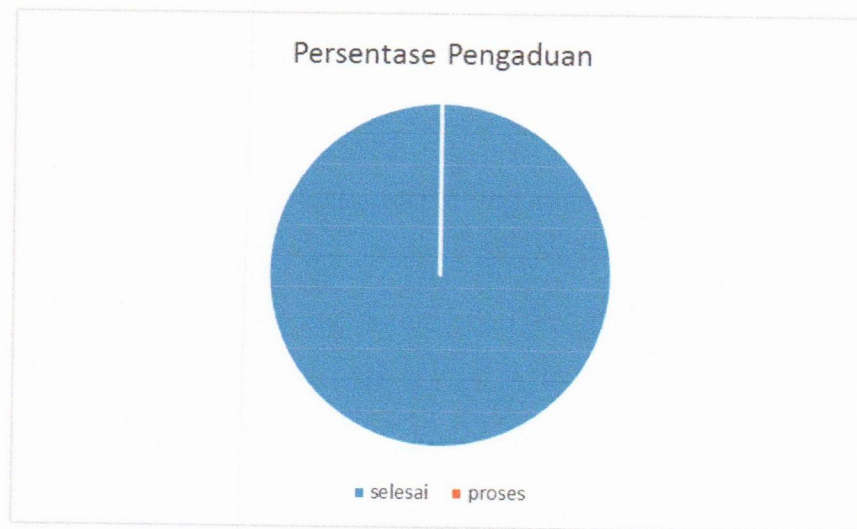
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Bulan Januari 2024 menerima 11 (sebelas) permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	11	100%
2.	Proses	0	0%
	JUMLAH	11	100%



2. Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

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

Tabel 2 : Penanganan Pengaduan Per Saluran Pengaduan

No.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Kotak Pengaduan	-
2.	Meja Pengaduan/Formulir Pengaduan	-
3.	Website	-
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	11
9.	Situs Media Online	-
	JUMLAH	11

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Januari 2024

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS**

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Whatsapp Pengaduan 0852-2843-5290	2 Januari 2024 Untuk praktek dokter gigi, (persyaratan) poin 4, 5, 6 apakah harus dilengkapi?	2 Januari 2024 Ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah dilakukan pengiriman persyaratan via whatsapp	Petugas pengaduan mengarahkan pemohon membantu menjawab pertanyaan mengenai persyaratan surat izin praktik dokter gigi via whatsapp	Selesai
2.	Whatsapp Pengaduan 0852-6380-0340	3 Januari 2024 Izin bertanya, saya kuliah S2 di UNP Padang, rencana mau melakukan penelitian, kemana dituju suratnya? Rencana penelitian di SDN 2 Bathin Solapan Kab. Bengkalis.	3 Januari 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan mengirimkan link untuk izin riset dan penelitian : http://epinter.bengkaliskab.go.id/ Untuk persyaratan yang diupload adalah : KTM, Proposal, Rekom DPMPTSP Provinsi Riau dan Surat pernyataan bermaterai.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
3.	Whatsapp Pengaduan 0822-8349-3985 Ainul Mardiah (Universitas Negeri Sultan Syarim Qasim)	3 Januari 2024 Selamat siang ka, mau nanya (tracking system) kok ini ga gerak2 ya?	3 Januari 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas agar mohon ditunggu prosesnya sampai selesai.	Selesai
4.	Whatsapp Pengaduan 0852-6400-7628 Junika Respati	11 Januari 2024 Selamat pagi pak/buk. Saya ingin bertanya, saya tidak dapat login karna saya lupa password, sudah saya coba ganti password dengan mengirim link lupa password nya ke email, tapi tidak masuk ke email saya. Mohon bantuannya pak/buk. Terimakasih.	19 Januari 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas via whatsapp.	Selesai
5.	Whatsapp Pengaduan 0852-8300-8899	16 Januari 2024 Selamat pagi pak/buk. Saya Armayadha Sihombing dari UIN Suska Riau. Izin menyampaikan pengaduan surat rekomendasi penelitian melalui website SiCantik, sudah sepekan sejak tanggal 9 Januari 2024, statusnya masih dalam tahap menerima dan memeriksa berkas Pak/Buk. Mohon bantuannya.	19 Januari 2024 Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas agar mohon ditunggu prosesnya sampai selesai.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan& Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
6.	Whatsapp Pengaduan 0852-8300-8899	17 Januari 2024 Selamat pagi pak/buk. Saya dengan Pak Mulyanto dari PT Furindo Artha mas yang pernah kirim jadwal Pameran Tahun 2024. Apakah dinas Bapak/Ibu sudah ada rencana untuk ikut serta Bapak/Ibu?	19 Januari 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas dengan mengirimkan kontak untuk bagian Pameran.	Selesai
7.	Whatsapp Pengaduan 0813-6469-2165	19 Januari 2024 Selamat pagi. Mohon informasi. Pelayanan dari PT Taspen hari apa saja. Dan juga BPJS apakah disitu ada juga?	19 Januari 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas dengan mengirimkan jadwal pelayanan PT Taspen (Persero) di MPP Bengkulu.	Selesai
8.	Whatsapp Pengaduan 0823-8501-0573	23 Januari 2024 Izin admin ini bagaimana solusinya.	23 Januari 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas dengan untuk tracking izin apakah sudah selesai atau belum, silahkan tracking dimenu tracking epinter Bengkulu. Lalu jika sudah dinyatakan selesai izinnnya silahkan ambil di dinas kami.	Selesai
9.	Whatsapp Pengaduan 0821-7240-6485	25 Januari 2024 Saya sudah mengurus surat izin riset dan status di aplikasi epintersudah selesai dan sudah keluar tanda terimanya.	30 Januari 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas jika status telah selesai bisa diambil dikantor.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
		Tapi di email saya belum ada keluar. Apakah harus diambil langsung ke kantor atau bagaimana ya? An. Khoirun Nisa.				
10.	Whatsapp Pengaduan 0852-7459-0197	27 Januari 2024 Saya juwita mau tanya, SIP nya udah siap. Itu di mana ya bisa diambil?	30 Januari 2024 Petugas Pengaduan telah melakukan pengecekan tracking izin.	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas bisa diambil di Kantor DPMPTSP Bengkalis atau DPMPTSP di Duri.	Selesai
11.	Whatsapp Pengaduan 0852-7459-0197	31 Januari 2024 Izin bertanya apakah surat izin riset penelitian ini bisa dipakai untuk mengajukan surat penelitian ke Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis? Penelitian di Rupert.	31 Januari 2024 Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan membalas via whatsapp.	Selesai

BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan pengaduan ini ditangani oleh Kepala Dinas melalui Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan yang didelegasikan kepada pejabat/petugas layanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Pengaduan pada Bulan Januari 2024 terkait informasi perizinan dan nonperizinan dan pengaduan yang masuk melalui whatsapp pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

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