



LAPORAN

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

BULAN JUNI
TAHUN 2024



SMS/WHATSAPP PENGADUAN : [081268610005](tel:081268610005)
WEBSITE : www.dpmpptsp.bengkalis.go.id
EMAIL : dpmpptsp@bengkalis.go.id
FACEBOOK : [DPMPPTSP KABUPATEN BENGKALIS](https://www.facebook.com/dpmpptsp.kabupaten.bengkalis)
SP4N-LAPOR! BENGKALIS (SPASI) ADUAN KIRIM SMS KE 1706

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 Mei 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 disusun 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 Juli 2024

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



MUHAMMAD THAIB, SH, MH
PEMBINA
NIP 197809122010011003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA	1
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN	3
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN	4
BAB III PENUTUP	6
KESIMPULAN	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

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

B. SUMBER DAYA DAN PRASARANA

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

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

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

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

BAB II

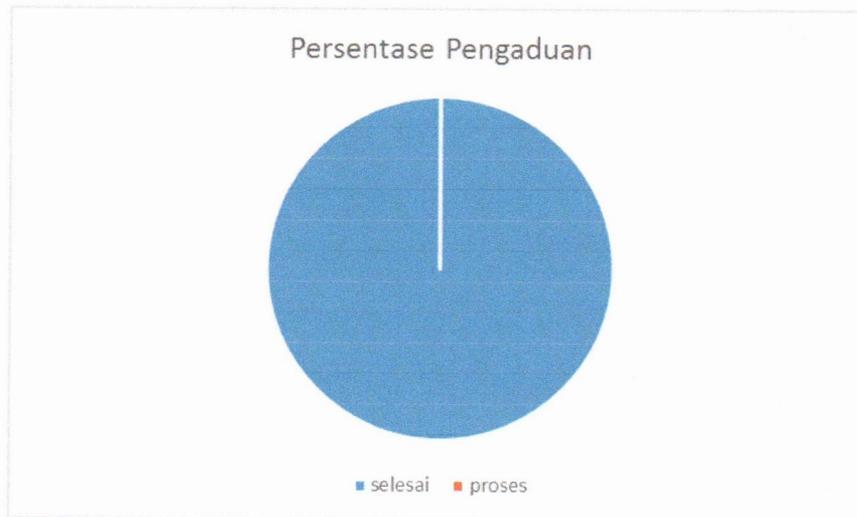
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Bulan Juni 2024 menerima 5 (lima) permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

No.	STATUS PENANGANAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Selesai	5	100%
2.	Proses	0	0%
	JUMLAH	5	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	5
9.	Situs Media Online	-
	JUMLAH	5

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Juni 2024

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN
DPMPSTP KABUPATEN BENGKALIS**

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Whatsapp Pengaduan 0812-9777-0416	2 Juni 2024 Mengenai izin PKKPR sudah 2 bulan tidak ada progresnya, ada solusi lain? Apakah saya harus ke sana? Karena posisi saya jauh, mohon bantuannya.	4 Juni 2024 (2 hari) Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan menjawab via whatsapp	Petugas pengaduan membalas coba ajukan ulang untuk KBLInya, atau konsultasi juga dengan Dinas PUPR. Soalnya untuk PKKPR masuk akun dinas teknis PUPR, setelah diverifikasi PUPR baru keluar surat perintah setornya.	Selesai
2.	Whatsapp Pengaduan 0813-7859-6800	4 Juni 2024 Selamat siang Bapak/Ibu, apakah benar ini persyaratan untuk penerbitan izin SIPA? Tidak perlu rekomendasi dari Dinkes? (screenshot)	4 Juni 2024 (1 hari) Telah ditindak lanjuti oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan menjawab via whatsapp	Petugas pengaduan membalas benar persyaratannya, silahkan dilengkapi.	Selesai

No.	Jenis Pengaduan	Waktu Pengaduan & Permasalahan	Waktu Penyelesaian	Hasil Pemeriksaan	Tindak Lanjut	Ket
3.	Whatsapp Pengaduan 0813-1893-0194	5 Juni 2024 Selamat siang, ijin bertanya untuk persyaratan izin klinik diperlukan surat rekomendasi dinkes ya, apakah saya boleh bertanya mengenai persyaratannya?	5 Juni 2024 (1 hari) Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan menjawab whatsApp via	Petugas pengaduan membalas untuk rekomendasi akan didapatkan setelah survei dilakukan. Ibu harus daftar OSS dan NIB dulu. Nanti pemenuhan persyaratannya di OSS.	Selesai
4.	Whatsapp Pengaduan 0838-7798-9767	6 Juni 2024 Jika ingin melakukan penelitian di Disnakertrans dan RSUD mandau, apakah boleh hanya membawa surat rekomendasi dari kampus? Karena saya berada di Duri dan sangat jauh ke Bengkalis.	7 Juni 2024 (2 hari) Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan menjawab whatsApp via	Petugas pengaduan membalas silahkan ke UPT Duri, di depan kantor Samsat.	Selesai
5.	Whatsapp Pengaduan 0812-6798-5786	10 Juni 2024 Saya bidan dari Desa Bukit Krikil, mau buka Praktek Bidan, jadi saya mau nanya alur ngurus SPPL gimana bu?	12 Juni 2024 (3 hari) Telah ditindak lanjut oleh petugas pengaduan	Petugas pengaduan menjawab whatsApp via	Petugas pengaduan membalas untuk SPPL ibu harus mendaftar online di sicanantik.go.id.	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 Juni 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 Juni 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.