



**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS**



LAPORAN

TINDAKLANJUT

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai Organisasi Perangkat Daerah telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan Organisasi Perangkat Daerah serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Organisasi Perangkat Daerah yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan

kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada Tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di Tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua diatas Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2008 Nomor 59;
3. Undang- undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
5. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
6. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang- undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang- undangan;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor

14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Nomor Per/05/M.Pan/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis;
13. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
14. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 25 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
15. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Bengkalis.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Tindaklanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Tindaklanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Substansi Pengaduan, Kebijakan, dan

Pelaporan Layanan pada Tahun 2025.

D. Ruang lingkup

Ruang lingkup mencakup pengaduan masyarakat yang diterima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis baik yang disampaikan secara langsung (tatap muka), tertulis, melalui media elektronik/cetak serta secara online melalui media resmi DPMPTSP Kabupaten Bengkalis. Petugas ASN bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan permasalahan yang diadukan masyarakat.

BAB II
TINDAKLANJUT
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

Penanganan pengaduan yang dapat ditangani adalah pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, yang berupa keluhan, ketidakpuasan, permasalahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan, pengaduan dapat dilakukan melalui :

1. Kotak Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang berada diruangan pelayanan perizinan dan non perizinan;
2. Mengisi formulir pengaduan maupun pengaduan langsung/pencatatan langsung kepada staf Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Informasi Layanan yang bertugas diruang konsultasi pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.;
3. Melalui telepon/SMS/WhatsApp ke nomor 081268610005;
4. Melalui website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Melalui email Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
6. Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok) DPMPTSP Kabupaten Bengkalis;
7. Aplikasi SP4N-LAPOR!.

B. PENATAUSAHAAN PENANGANAN PENGADUAN

Setiap penanganan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, baik secara manual maupun secara komputerisasi sesuai dengan persyaratan yang dimiliki.

Adapun pengaduan masyarakat yang diterima perlu dilakukan pencatatan Identitas Pengaduan yang meliputi :

1. Nama Pengadu :
2. Tanggal Pengaduan :
3. Nama Pengadu :
4. Alamat Pengadu :
5. Nomor Kontak :
6. Uraian Pengaduan :

2. Penelaahan

Telaah laporan dari masyarakat secara umum dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Pengaduan berkadar pengawasan :

Adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi, terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Sipil Negara, yang dapat mengakibatkan kerugian negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Pengaduan berkadar pengawasan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut :

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi/ pungli;
- d. Ketatalaksanaan pelayanan.

b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan

Yaitu pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik dan konstruktif dan lain sebagainya yang

bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat, pengaduan yang tidak berkadar pengawasan seperti saran dan masukan, kritik atau keluhan yang memungkinkan untuk ditindak lanjuti seperti pada setiap menjelang akhir triwulan, semua pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dibahas dalam sebuah rapat internal Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan untuk kemudian dikelola pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk dapat ditentukan nilai yang akan dikeluarkan pada setiap akhir bulan.

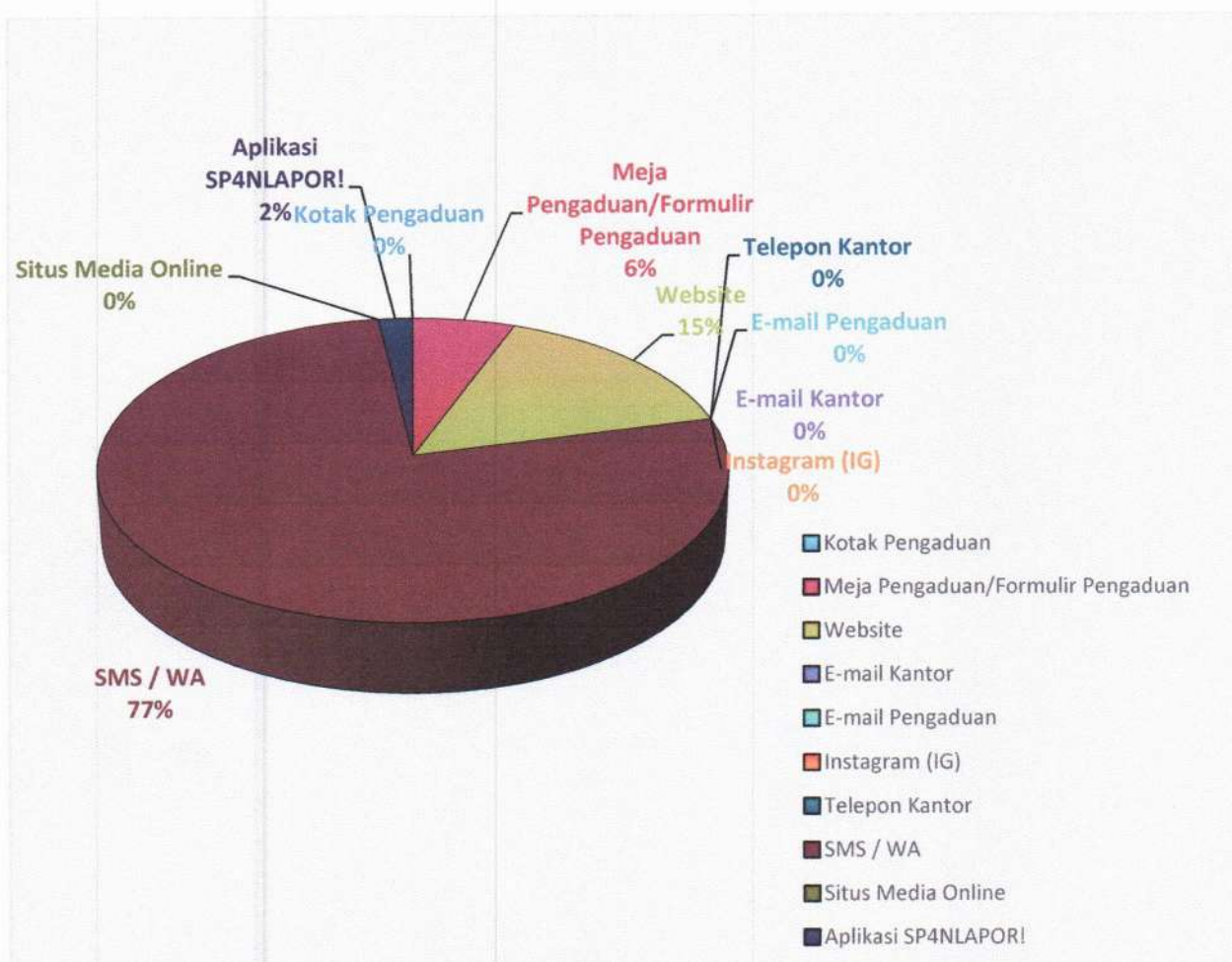
C. TINDAK LANJUT HASIL PENELITIAN/ PEMERIKSAAN

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan di DPMPSTP Kabupaten Bengkalis dalam kurun waktu 2025 terdapat 52 pengaduan. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per- Media

No.	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1.	Kotak Pengaduan	-
2.	Meja Pengaduan/Formulir Pengaduan	3
3.	Website	8
4.	E-mail Kantor	-
5.	E-mail Pengaduan	-
6.	Instagram (IG)	-
7.	Telepon Kantor	-
8.	SMS / WA	40
9.	Situs Media Online	-
10.	Aplikasi SP4NLAPOR!	1
	JUMLAH	52

Diagram 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Media Pengaduan



Berdasarkan 52 pengaduan yang diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada Tahun 2025, SECARA UMUM terdapat beberapa permasalahan antara lain :

- Pengadu meminta penjelasan tentang proses izin.
- Pencabutan izin
- Permintaan data/informasi, dan lain sebagainya.

Dalam rangka menindaklanjuti pengaduan tersebut, telah dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pencatatan dan registrasi pengaduan.
2. Telaah awal terhadap substansi pengaduan.
3. Verifikasi dokumen perizinan yang diadukan.
4. Klarifikasi kepada pemohon izin dan pihak terkait.

5. Koordinasi dengan perangkat daerah/instansi teknis lapangan (jika diperlukan).
6. Peninjauan lapangan (jika diperlukan).

Hasil Verifikasi Dan Klarifikasi

Berdasarkan hasil verifikasi dan klarifikasi diperoleh hasil sebagai berikut :

- 40 pengaduan melalui whatsApp berupa berbagai permintaan informasi berkaitan dengan masalah teknis izin, tentang kendala proses izin, cara pengambilan izin dan lain sebagainya;
- 8 pengaduan melalui website yang menanyakan tentang proses izin terutama pada aplikasi e-Pinter dan OSS/Sicantik;
- 3 pengaduan langsung yakni 1 pengaduan langsung tentang keluhan masyarakat mengenai kerusakan jalan, 1 pengaduan melalui formulir pengaduan meminta penjelasan tentang keterlambatan izin dan 1 melalui surat untuk pencabutan papan nama plang izin;
- 1 pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! mengenai poses verifikasi OSS.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa media keluhan yang paling banyak adalah pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat melalui whatsApps.

Tabel 2. Status Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Status Tindak Lanjut Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	52	100%
2	Dalam proses	0	0
Jumlah		52	100%

D. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

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

- 1) Petugas pengaduan kurang cepat tanggap menjawab pengaduan yang masuk, Petugas sering terlambat memeriksa pengaduan yang masuk di whatsapp maupun di website.
- 2) Terdapat kerancuan dalam peraturan yang ada sehingga terjadi keraguan dalam eksekusi pengaduan

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

- Mengingatkan secara rutin petugas terutama yang memegang nomor call center pengaduan untuk sesering mungkin memeriksa pengaduan yang masuk.
- Melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga berwenang terkait peraturan tersebut.

E. PELAPORAN

Hasil penyelesaian dapat berupa :

- Klarifikasi
- Perbaikan layanan
- Penyelesaian perizinan
- Rekomendasi tindak lanjut
- Penolakan disertai alasan yang jelas

Hasil penyelesaian disampaikan kepada pelapor disampaikan secara jelas, sopan, dan informatif melalui:

- Sistem pengaduan online/email/spanlapor
- Email
- Surat resmi
- Telepon/sms/whatsApp/media sosial (sesuai media awal)

Pelapor diberikan kesempatan untuk:

- Memberi tanggapan
- Menyatakan puas/tidak puas

Jika tidak ada tanggapan dalam batas waktu tertentu, pengaduan dianggap selesai. Seluruh dokumen dan data pengaduan diarsipkan sesuai ketentuan. Data pengaduan selesai direkap secara berkala:

- Bulanan
- Triwulan
- Tahunan

Laporan Pengaduan digunakan sebagai:

- Bahan evaluasi pelayanan
- Laporan kinerja DPMPTSP
- Bahan perbaikan layanan

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penanganan pengaduan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- Pengaduan yang masuk pada Tahun 2025 sebanyak 52 pengaduan, dari 40 pengaduan masuk dari whatsapp, 8 dari website, 3 pengaduan langsung, dan 1 dari Aplikasi SP4N-LAPOR!.
- Dari 52 pengaduan tersebut, semuanya telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dinyatakan selesai.

3.2 REKOMENDASI

1. Meningkatkan sosialisasi terkait kelengkapan persyaratan perizinan.
2. Mengoptimalkan layanan konsultasi dan pendampingan bagi pemohon perizinan.

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

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



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