



DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BENGKALIS



# LAPORAN TINDAKLANJUT HASIL PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I 2026



SMS/WhatsApp pengaduan : 081268610005



Website : [www.dpmpdsp.bengkalis.go.id](http://www.dpmpdsp.bengkalis.go.id)



Email : [dpmpdsp@bengkalis.go.id](mailto:dpmpdsp@bengkalis.go.id)



Facebook : [Dpmpdsp Kabupaten Bengkulu](https://www.facebook.com/Dpmpdsp.Kabupaten.Bengkalis)



INSTAGRAM : [Dpmpdsp Kabupaten Bengkulu](https://www.instagram.com/Dpmpdsp.Kabupaten.Bengkalis)



Sp4n-Lapor! Bengkulu (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 Tindaklanjuti Hasil Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, untuk mewujudkan WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) untuk instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Maka dengan ini kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis membuka sarana pengaduan baik secara langsung melalui formulir pengaduan, tidak langsung maupun secara elektronik berupa call center pengaduan, No. Hp/telp, website, email, IG, SMS/whatsApp serta situs media online yang dapat berfungsi menerima dan menangani laporan/pengaduan terkait tentang pelayanan perizinan berusaha dan nonperizinan. Pengaduan/laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan.

Laporan ini 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, 15 April 2026

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

H. KHAIRI FAHRIZAL, S.T.,M.P.W.K  
PEMBINA TK. I (IV/b)  
NIP 19820118 200604 1 003

## 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 ..... | 4  |
| A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN .....         | 4  |
| BAB III PENUTUP .....                          | 7  |
| KESIMPULAN .....                               | 7  |

## **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 Tindaklanjut Hasil 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.  | H. KHAIRI FAHRIZAL, ST.,M.P.W.K | 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                  | JF. Perizinan Muda Penata Ahli                   | Anggota           |
| 5.  | MARINA, S.AP                    | JF. Perizinan Muda Penata Ahli                   | Anggota           |
| 6.  | AGUSTINA                        | Pelaksana                                        | Anggota           |
| 7.  | RAMZAN                          | Pelaksana                                        | Anggota           |
| 8.  | RAHMAD ZULARIPIN, S.Kom         | Pranata Komputer Ahli Pertama                    | Anggota           |
| 9.  | RETNO AYU SARASWATI, S.H        | Penata Layanan Operasional                       | Anggota           |
| 10. | ALDINA NATASYA, S.Akun          | Penata Layanan Operasional                       | Anggota           |

- Penyampaian lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- Mengisi formulir pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis
- Website <http://www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id/bukutamu>

- e. E-mail Kantor : [dpmptsp@bengkaliskab.go.id](mailto:dpmptsp@bengkaliskab.go.id)
- f. Facebook : Dpmptsp Kabupaten Bengkalis
- g. IG : Dpmptsp\_Kab. Bengkalis
- h. SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp : 081268610005
- i. SP4NLAPOR! sms ke 1708

## BAB II

### PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

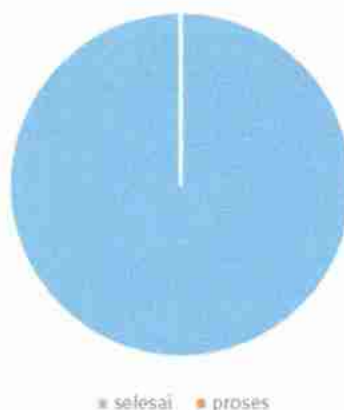
#### A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

##### 1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Triwulan I Tahun 2026 menerima 2 (dua) pengaduan permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

| No. | STATUS PENANGANAN PENGADUAN | JUMLAH   | PERSENTASE  |
|-----|-----------------------------|----------|-------------|
| 1.  | Selesai                     | 2        | 100%        |
| 2.  | Proses                      | 0        | 0%          |
|     | <b>JUMLAH</b>               | <b>2</b> | <b>100%</b> |

Persentase Pengaduan



##### 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                    | 1        |
| 8.  | SMS / WA                          | 1        |
| 9.  | Situs Media Online                | -        |
| 10. | Aplikasi SP4NLAPOR!               | -        |
|     | <b>JUMLAH</b>                     | <b>2</b> |

## 3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026

**LAPORAN KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN  
DPMPTSP KABUPATEN BENGKALIS**

| No. | Jenis Pengaduan                                        | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                    | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                                                                                                        | Tindak Lanjut                                                                                                                                       | Ket     |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.  | Telpon pengaduan An. Manisha Anjani Hp. 0822-6880-1xxx | 12 Januari 2026 Terjadi kendala dalam penerbitan NIB ketika pemohon melakukan pendaftaran mandiri | 12 Januari 2026    | Setelah dilakukan pengecekan oleh petugas pengaduan bahwasanya terjadi gangguan pada layanan Pusat Data Nasional sementara oleh karena itu layanan penerbitan OSS tidak dapat digunakan. | OSS dapat digunakan pada hari berikutnya, dan petugas pelayanan memberikan bantuan untuk melakukan penerbitan NIB pada OSS sampai dengan terbit NIB | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                                       | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                   | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                         | Tindak Lanjut                                                                                                | Ket     |
|-----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 2.  | WhatsApp pengaduan a.n. Sri Rahayu Hp. 0812-7612-0xxx | 13 Maret 2026<br>NIB sudah ada, tapi emailnya masih email lama (perubahan email) | 13 Maret 2026      | Setelah dilakukan pengecekan Petugas pengaduan membantu pemohon melakukan perubahan email | Perubahan email untuk akun OSS Perizinan Berusaha Berbasis Risiko PAUD RIMA MELATI PUTIH berhasil dilakukan. | 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 yang masuk melalui telepon dan whatsapp sebanyak 2 (dua) pengaduan. Pengaduan pengguna layanan yang diterima pada Triwulan I Tahun 2026 ini yaitu diantaranya adalah menanyakan kendala dalam pendaftaran mandiri.

Demikianlah kesimpulan Laporan Tindaklanjut Hasil Pananganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.