



# **LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

## **SEMESTER I 2026**

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

## 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 Semester 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, 16 Juli 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 ..... | 5  |
| A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN .....         | 5  |
| BAB III PENUTUP .....                          | 18 |
| KESIMPULAN .....                               | 18 |

## **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 Tim kerja Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan melalui pejabat/petugas layanan pengaduan. Adapun komposisi sumber daya tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.** Susunan Keanggotaan Tim Kerja 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.dpmpstsp.bengkalis.kab.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

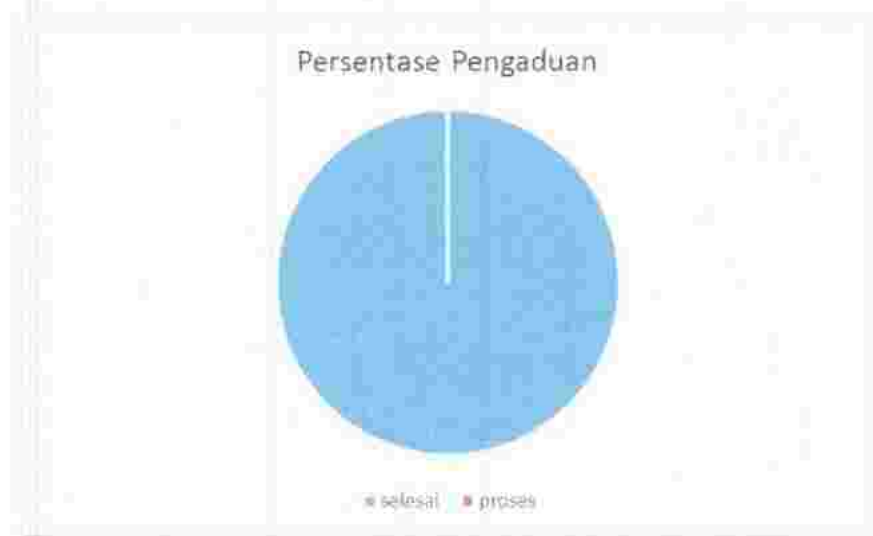
### PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

#### A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

##### 1. Status Penanganan Pengaduan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Bengkalis pada Semester I Tahun 2026 menerima 27 (dua puluh tujuh) pengaduan permasalahan pengaduan dengan status penanganan pengaduan sebagai berikut :

| No. | STATUS PENANGANAN PENGADUAN | JUMLAH    | PERSENTASE  |
|-----|-----------------------------|-----------|-------------|
| 1.  | Selesai                     | 27        | 100%        |
| 2.  | Proses                      | 0         | 0%          |
|     | <b>JUMLAH</b>               | <b>27</b> | <b>100%</b> |



##### 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 | 2         |
| 3.  | Website                           | -         |
| 4.  | E-mail Kantor                     | -         |
| 5.  | E-mail Pengaduan                  | -         |
| 6.  | Instagram (IG)                    | -         |
| 7.  | Telepon Kantor                    | 1         |
| 8.  | SMS / WA                          | 24        |
| 9.  | Situs Media Online                | -         |
| 10. | Aplikasi SP4NLAPOR!               | -         |
|     | <b>JUMLAH</b>                     | <b>27</b> |

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Semester 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 a.n. 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 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 |
| 3.  | Whatsap pengaduan a.n Karniza Hp. 08127612xxx         | 14 April 2026 Terjadi kendala dalam pembuat NIB, karena NIB tidak bisa loading                 | 14 April 2026      | Setelah dilakukan pengecekan memang ada kendala dari sistemnya.                                                                                       | Karena terkendala dari sistem jaringannya, di harapkan kepada yang bersangkutan untuk datang pada waktu besok. | Selesai |
| 4.  | Whatsap pengaduan a.n evelyn Hp. 082216280xxx         | 16 April 2026 Terjadi kendala untuk akses ke SIMBG dikarenakan email sudah tidak bisa di akses | 16 April 2026      | Setelah dilakukan pengecekan oleh petugas pengaduan, yang bersangkutan agar bisa menunggu, karena pemberitahuan bergantung pada keputusan dari pusat. | Masukkan alamat baru dan dan tambah lokasi usaha                                                               | Selesai |
| 5.  | Whatsap pengaduan a.n tanpa nama Hp. 082387819xxx     | 21 April 2026 Terjadi gagal upload untuk menambah alamat usaha baru                            | 21 April 2026      | Setelah dilakukan pengecekan bahwa yang bersangkutan gagal pada peta polygon, karena petanya salah                                                    | Setelah selesai dan keluar pkkprnya , lanjut pengajuan online SPPL                                             | Selesai |
| 6.  | Whatsap pengaduan a.n hanafi                          | 27 April 2026 Proses pengajuan IMB/ PBG                                                        | 27 April 2026      | Harus pengajuan PKPR Online di                                                                                                                        | Setelah selesai dan keluar pkkprnya ,                                                                          | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                                                                                           | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                                                                                 | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ket     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     | Hp.<br>085271491<br>xxx                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                    | sicantik.go.id dan juga ke kantor BPN untuk pembuatan pembuatan pertimbangan teknisnya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | lanjut pengajuan online SPPL                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| 7.  | Pengaduan langsung Masyarakat a.n. Sdr. Slamet Riyono Sudar Harianto Nur Husain Yusmar Emen Yatimas Omri. | 27 April 2026<br>Pengaduan untuk memfasilitasi sengketa penyelesaian lahan antara masyarakat dan PT. Sinar Sawit Sejahtera (PT. SSS) di Desa Lubuk Gaung Adanya tumpang tindih | 28 April 2026      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya tumpang tindih kepemilikan antara masyarakat dengan PT. Sinar Sawit Sejahtera</li> <li>- PT. Sinar Sawit Sejahtera melanggar ketentuan dengan menutup akses masyarakat untuk melintas di area perkebunan serta melarang masyarakat pemilik kebun memanen di area tersebut. Sementara PT SSS melakukan aktivitas mengeluarkan hasil panen dan pupuk melalui tanah masyarakat tersebut.</li> <li>- Pengaduan diteruskan ke Pejabat Fungsional Penata Perizinan Ahli Muda Substansi penyelenggara an Pelayanan Perizinan B.</li> </ul> | DPMPTSP Kabupaten Bengkalis memberikan masukan dan saran untuk penyelesaian sengketa ini melalui mediasi antara pihak masyarakat dan perusahaan terkait. Dan siap memfasilitasi jika diperlukan. Sengketa telah diselesaikan dengan penandatanganan surat kesepakatan/ perjanjian. | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                                 | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                         | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                       | Tindak Lanjut                                                                                                                                                    | Ket     |
|-----|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 8.  | Whatsap Pengaduan Hp. 082387819 xxx             | 5 Mei 2026<br>Pemohon meminta arahan pembuatan SIP secara Online                                                       | 5 Mei 2026         | Petugas memberikan link untuk pembuatan SIP, dan menyuruh untuk melengkapi KTP, Pas Photo dan STR aktif | Pastikan terdaftar di satu sehat SDM                                                                                                                             | Selesai |
| 9.  | Whatsap pengaduan a.n. Imel Hp. 085227741 xxx   | 7 Mei 2026<br>Menanyakan Alamat DPMPTSP yang baru untuk pengiriman surat LKPM                                          | 7 Mei 2026         | Petugas mengaduan membantu memberikan alamat kepada yang bersangkutan                                   | Memberi alamat Kantor DPMPTSP yang pindah di Gedung MPP                                                                                                          | Selesai |
| 10. | Whatsap Pengaduan An. Maulina Hp. 082386962 xxx | 8 Mei 2026<br>Cara Menghapuskan kegiatan usaha yang tidak jadi di lanjutkan dan tambah kegiatan usaha yang baru di OSS | 11 Mei 2026        | Petugas pengaduan meminta agar NIB-nya agar bisa di kirim terlebih dahulu untuk ditindak lanjuti        | Pemohon agar bisa mengabaikan saja dulu, karena NIB-nya belum terbit                                                                                             | Selesai |
| 11. | Whatsap Pengaduan An. Maulina Hp. 082386962 xxx | 11 Mei 2026<br>Mohon arahan dan informasi tentang alur pengurusan surat izin penelitian di kabupaten Bengkalis         | 11 Mei 2026        | Petugas pengaduan membantu yang bersangkutan guna mendukung pemerolehan pengambilan data penelitian     | Untuk penelitian Dinas DPMPTSP tidak lagi mengeluarkan surat izin melainkan pihak kampus yang membuat surat penelitian yang langsung ke tujuan tempat penelitian | Selesai |
| 12. | Whatsap Pengaduan A.n Dewi Borsim               | 13 Mei 2026<br>izin menanyakan terkait                                                                                 | 15 Mei 2026        | Petugas meneruskan pengaduan ke JF Penata Perizinan Ahli                                                | Setelah email masuk, verifikator memvalidasi                                                                                                                     | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                           | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                                                                                                                                | Tindak Lanjut                                                                  | Ket     |
|-----|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     | Hp. 082336980 xxx                         | pengajuan permohonan sip melalui link web mpp dari tanggal 7 Mei kemaren sudah diverifikasi dan menunggu penandatanganan digital pejabat berwenang, untuk SIP nya kira-kira berapa lama lagi? Dikarenakan saya harus membuat SIP ke dua dan butuh waktu cepat karena diperlukan untuk Persyaratan pengajuan klinik, terimakasih. Mohon bantuannya. |                    | Muda dan kemudian diteruskan lagi ke JF Penata Peizinan Ahli Madya yang menjadi verifikator MPPD untuk diverifikasi. Keterlambatan verifikasi dikarenakan masalah jaringan, verifikator menunggu email kode OTP. | SIP pemohon. Dan kemudian dilanjutkan penandatanganan digital oleh akun kadis. |         |
| 13. | Whatsap Pengaduan a.n. Prieti Nanda Melya | 24 Mei 2026<br>Pemohon meminta tolong agar di verifikasi, karena takut adanya kekurangan berkas pada saat mengurus perizinan di OSS.                                                                                                                                                                                                               | 24 Mei 2026        | Petugas memberitahu untuk verifikasi berkasnya mohon di tunggu, karena akan di follow up                                                                                                                         | Untuk pengurusan SIP apotekernya melalui MPPD digital                          | Selesai |
| 14. | Whatsap pengaduan Hp. 082172153 xxx       | 2 Juni 2026<br>Untuk pengajuan SIP epinter lagi gangguan. Soalnya mau                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2 Juni 2026        | Petugas pengaduan membalas untuk pengajuan SIP sekarang                                                                                                                                                          | Petugas pengaduan memberikan link MPPD                                         | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                  | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                                                                                                                    | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                                                                                    | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                 | Ket     |
|-----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     |                                  | folow up SIP tidak bisa                                                                                                                                                                                           |                    | melalui MPP Digital                                                                                                                                                  | <a href="https://next-gen.mppdigital.go.id/user/sign-in">https://next-gen.mppdigital.go.id/user/sign-in</a>                                                                                                                   |         |
| 15. | Whatsap Pengaduan 0813-6188-9xxx | 2 Juni 2026<br>Saya mau minta data. Peta SK kemenhut jadi menurut DPMPTSP Riau kami salah bermohon. Prosedurnya itu sudah APL. Saya sudah temui kemaren semua, Tata Ruang PUPR, dan BPN, tapi mereka tidak paham. | 2 Juni 2026        | Petugas pengaduan membantu memastikan apakah benar diarahkan ke DPMPTSP Kab. Bengkalis. Jika demikian petugas pengaduan akan mengkonsultasikan dahulu ke perizinan B | Petugas menjelaskan untuk data yang diminta, DPMPTSP tidak bisa memberikan data tersebut. Untuk Peta SK bapak bisa berkonsultasi ke Dinas PUPR Kabupaten Bengkalis.                                                           | Selesai |
| 16. | Whatsap Pengaduan 0823-8781-9xxx | 3 Juni 2026<br>Kami sudah ada NIB perusahaan dan ada beberapa KBLI. Jadi di NIB KBLI muncul sedangkan di OSS nya belum terverifikasi. Sudah saya lanjutkan tetap tidak bisa pak. Bisa tolong dibantu pak.         | 3 Juni 2026        | Petugas pengaduan meminta pemohon untuk mengirimkan screenshot OSS dan mengarahkan pemohon untuk mereload kembali.                                                   | Petugas telah mengarahkan pemohon untuk mengklik pilihan selanjutnya dan memilih ruang lingkup pada aplikasi namun bidang usaha nya tetap tidak muncul. Karena tidak muncul setelah beberapa kali direload, dapat disimpulkan | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                                                         | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                                                                                                                                                                                              | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                                                                                                | Tindak Lanjut                                                                                                                                                   | Ket     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                                                                                                                                                  | sedang ada gangguan dan pemohon melakukan pengajuan lokasi ulang.                                                                                               |         |
| 17. | Whatsap pengaduan an. Mesa Liana Hp. 088279569 xxx                      | 6 Juni 2026<br>Saya mau konfirmasi tentang surat izin apotek Aletra Jaya di Duri. Masih ditahap penerbitan oleh kepala dinas. Mohon bantuannya terkendalanya di mana. Soalnya kami mau buka aptek tapi terkendala dengan SIA apotek buk. Untuk masalah fasilitas dan lainnya sudah lengkap. | 8 Juni 2026        | Petugas pengaduan membantu meneruskan pengaduan ke penata perizinan ahli muda, dan kemudian diteruskan lagi ke penata perizinan ahli madya untuk mengkonfirmasi ke kepala dinas. | Penata Perizinan Ahli Madya telah mengkonfirmasi ke kepala dinas. Namun karena aplikasi OSS error, maka butuh waktu sampai dengan aplikasi bisa dibuka kembali. | Selesai |
| 18. | Whatsap pengaduan a.n. Agnes Hp. 0852-6328-2xxx                         | 6 Juni 2026<br>Perihal pengurusan untuk perpanjangan SIP dikter bagaimana, mohon bantuan informasinya.                                                                                                                                                                                      | 6 Juni 2026        | Petugas pengaduan membalas untuk pengajuan SIP sekarang melalui MPP Digital                                                                                                      | Petugas pengaduan memberikan link MPPD <a href="https://next-gen.mppdigital.go.id/user/sign-in">https://next-gen.mppdigital.go.id/user/sign-in</a>              | Selesai |
| 19. | Whatsap pengaduan a.n. Safira Dwi Kurnia (Mahasiswa i S1 Akuntansi dari | 9 Juni 2026<br>Bertanya mengenai cara prosedur serta mekanisme pengajuan untuk riset dan penelitian. Sehubungan                                                                                                                                                                             | 9 Juni 2026        | Petugas pengaduan membalas untuk riset kami tidak mengeluarkan lagi.                                                                                                             | Petugas pengaduan menjelaskan agar silahkan menggunakan surat rekomendasi dari kampus.                                                                          | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                                                                                                                        | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                                                                                                                                                                                                         | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                                                                                         | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ket     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     | Universitas Riau)<br>Hp. 0896-2099-0xxx                                                                                                | saya berada di luar                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                                                                                                                                           | langsung tujuan suratnya ke tempat penelitiannya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |
| 20. | Pengaduan langsung Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Bengkulu Melalui surat dengan nomor WP.4.PAS.3-UM.01.01-1747 tanggal 10 Juni 2026 | 10 Juni 2026<br>Sehubungan dengan adanya bangunan yang dibangun terlalu dekat dengan area tembok perimeter Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Bengkulu kami mohon kepada Dinas PUPR Kab. Bengkulu serta DPMPTSP Kab. Bengkulu untuk dapat melakukan kajian teknis terhadap keberadaan bangunan dimaksud. | 22 Juni 2026       | Surat didisposisikan ke Penata Perizinan Ahli Muda Tim Pengaduan. Kemudian dikoordinasikan ke Penata Perizinan Ahli Muda yang menangani izin Persetujuan Bangunan Gedung. | Surat ditindaklanjuti dengan surat balasan dari DPMPTSP Kab. Bengkulu Nomor : 500.16.7/155/DP MPTSP tanggal 22 Juni 2026 dengan menyampaikan sebagai berikut:<br>1. Bahwa bangunan yang berada di samping Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jalan Pertanian Bengkulu merupakan bangunan yang diperuntukkan sebagai kegiatan usaha rumah kos;<br>2. Bangunan tersebut telah memiliki perizinan berupa Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dengan nomor : SK-PBG-140301-23092025-002 | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan | Waktu Pengaduan & Permasalahan | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ket |
|-----|-----------------|--------------------------------|--------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|     |                 |                                |                    |                   | <p>tanggal terbit 23 September 2025;</p> <p>3. Terkait tata ruang pelaku usaha dalam hal ini telah memiliki Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) berupa PKKPR;</p> <p>4. Sehubungan dengan ketidaksesuaian bangunan tersebut dengan ketentuan tata ruang bangunan yang berlaku, kami sarankan agar berkoordinasi ke perangkat daerah teknis terkait yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkalis untuk melakukan pemeriksaan dan kajian teknis bangunan dimaksud karena bangunan hanya berupa pernyataan mandiri</p> |     |

| No. | Jenis Pengaduan                                        | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                                                                                                                                                                               | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                       | Tindak Lanjut                                                                                                                | Ket     |
|-----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 21. | Whatsap pengaduan Hp. 0878-3772-7xxx                   | 11 Juni 2026<br>Untuk SIP Apotekernya sudah keluar, bagaimana tahap selanjutnya, untuk pendirian izin Apotik. Saya sudah mendaftar ke OSS dan sudah ditahap ini (screenshot OSS).                                                                                            | 12 Juni 2026       | Petugas pengaduan membalas dengan menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan pemohon selanjutnya. | Petugas pengaduan mengarahkan kepada pemohon pada bagian data SDM sipa apoteker dan sipa ttk. Upload bersama strnya.         | Selesai |
| 22. | Whatsap pengaduan Hp. 0822-8844-2xxx                   | 12 Juni 2026<br>Kalau mau ngurus SIP Apoteker di Bengkalis tetapi masih sebelumnya SIP apoteker di Pekanbaru masih aktif dan sedang dalam pencabutan apakah bisa. Di MPP digital belum ada di Kota Bengkalis, jadi buat SIP nya manual aja masukin berkas ke Kantor DPMPTSP? | 15 Juni 2026       | Petugas pengaduan menjelaskan pemohon bisa mengajukan SIP kedua.                                        | Petugas menjelaskan sudah ada MPP digital, dan ambil Kabupaten Bengkalis pada Aplikasi tersebut                              | Selesai |
| 23. | Whatsap pengaduan Apt. Ike Chantika Hp. 0822-4947-8xxx | 15 Juni 2026<br>Asisten kefarmasian saya salah dalam menginput nama di MPP, mohon bantuan dan arahnya.                                                                                                                                                                       | 18 Juni 2026       | Petugas pengaduan menanyakan kembali apakah SIP sudah terbit.                                           | 1. Petugas menjelaskan agar mengubah profil jika masih pendaftaran akun;<br>2. Dikarenakan aplikasi MPP sedang ada gangguan, | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                                | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                             | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                                                                                 | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                  | Ket     |
|-----|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     |                                                |                                                                                                                            |                    |                                                                                                   | <p>pemohon menghubungi kembali di tanggal 17 Juni 2026 dan 18 Juni 2026;</p> <p>3. Petugas membantu dengan meminta mengirimkan username dan password mpp digital dan melaporkan ke pusat. Untuk proses berikutnya adalah kewenangan pusat.</p> |         |
| 24. | Whatsap pengaduan Hp. 0823-8881-3xxx           | 15 Juni 2026<br>Bisa buat surat rekomendasi USHA.                                                                          | 15 Juni 2026       | Petugas pengaduan membalas via wa                                                                 | Pemohon meminta konfirmasi apakah betul syaratnya NPWP, KTP dan KK.                                                                                                                                                                            | Selesai |
| 25. | Whatsap pengaduan Hp. 0853-5555-5xxx           | 18 Juni 2026<br>Aplikasi epinter tidak bisa login. Saya mau ambil SIK Kesehatan                                            | 18 Juni 2026       | Petugas pengaduan membalas untuk pembuatan SIP melalui MPP digital.                               | Pemohon mau mendownload kembali SIP nya. Untuk SIP 2015 yang pemohon cari, karena sudah pernah diambil, pengambilan seperti kasus ini menggunakan surat kehilangan dari kepolisian.                                                            | Selesai |
| 26. | Whatsap pengaduan a.n. Iwan Hp. 0813-7806-1xxx | 22 Juni 2026<br>Mau bertanya kalau di Duri untuk pengurusan PKKPR di mana ya. Kalau saat ini usaha dibidang travel, apakah | 22 Juni 2026       | Petugas pengaduan membalas untuk untuk PKKPR perusahaan tergantung bapak ambil modal di bawah 5 M | Petugas mengirimkan link OSS RBA untuk di cek oleh pemohon. Jika lokasi pemohon masuk kawasan RDTR, PKKPR akan terbit otomatis.                                                                                                                | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan                                              | Waktu Pengaduan & Permasalahan                                                                                                                                                                                                                                   | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan                 | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ket     |
|-----|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|     |                                                              | syarat untuk mengajukan PKKPR nya dengan modal 1 M atau 5 M.                                                                                                                                                                                                     |                    | atau di atas 5 M.                 | Boleh dicek RDTR interaktif lokasinya. Pengajuan di OSS dahulu, lalu akan diverifikasi ke Dinas PUPR, selanjutnya pembayaran pnbp. Sebelum atau sesudah pembayaran pnbp boleh ke kantor BPN untuk memasukkan permohonan PKKPR berusaha dan<br>Jika ingin konsultasi langsung dengan petugas UPT DPMPTSP Duri depan Kantor Samsat Duri. |         |
| 27. | Whatsap pengaduan CV. Redibas Asia Servis Hp. 0822-8388-0xxx | 27 Juni 2026<br>Saya terkendala dalam penerbitan NIB, apa bisa dibantu. Penerbitan NIB dari CV kode KBLI 82100 dan 82400. Terkendala penerbitannya di OSS. Padahal di akta sudah memakai kode KBLI 2025. Tapi kode KBLI tersebut tidak muncul di kegiatan usaha. | 29 Juni 2026       | Petugas pengaduan membalas via wa | Petugas menjelaskan coba masukkan ulang nomor ahu online terbarunya, dibagian kelola usaha perubahan-perubahan badan usaha lalu masukkan no SK terbaru. Lalu lanjutkan kembali proses penambahan kegiatan usaha. Petugas meminta izin pemohon untuk mengirim peta polygon, username dan password email, titik koordinat                | Selesai |

| No. | Jenis Pengaduan | Waktu Pengaduan & Permasalahan | Waktu Penyelesaian | Hasil Pemeriksaan | Tindak Lanjut                                                                                                                                                                           | Ket |
|-----|-----------------|--------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|     |                 |                                |                    |                   | lokasi usaha/kegiatan untuk mengecek KBLInya. Setelah dicek, penarikan data KBLI 2025 dan tarik data ahu ada kendala di OSS. Dan pemohon diharapkan menunggu sampai OSS normal kembali. |     |

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan pelayanan publik semester I Tahun 2026, pengaduan pengguna layanan yang diterima pada periode ini yaitu diantaranya :

- Keterlambatan perizinan : 2
- Merubah data izin : 3
- Informasi persyaratan layanan : 1
- Informasi proses layanan : 11
- Informasi lainnya : 4
- Gangguan sistem online : 4
- Sengketa lahan : 1
- Peninjauan izin yang telah terbit : 1

Pada periode semester I Tahun 2026, rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 pengaduan adalah  $\leq 1$  hari. Dari total 27 pengaduan yang masuk, 26 pengaduan atau 96,30% pengaduan diselesaikan dalam rentang waktu  $\leq 7$  hari dan 1 pengaduan atau 3,7% diselesaikan  $\geq 7$  hari.

19 aduan :  $\leq 24$  jam

2 aduan :  $\geq 1-2$  hari

5 aduan :  $\geq 3-7$  hari

1 aduan :  $\geq 12$  hari

### **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, whatsApp, dan pengaduan langsung pada periode semester I Tahun 2026 sebanyak 27 (dua puluh tujuh) pengaduan.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis periode ini telah berjalan cukup baik. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan koordinasi, percepatan tindak lanjut, dan optimalisasi sistem pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.