KABUPATEN BANTUL

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL

TRIWULAN III TAHUN 2026

Disusun Oleh

TIM MANAJEMEN KOMPLAIN

https://dpmptsp.bantulkab.go.id

I. PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang penanaman modal dan perizinan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus melakukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Salah satu upaya tersebut dilakukan melalui peningkatan kualitas penanganan pengaduan masyarakat. Peningkatan ini dilaksanakan tidak hanya dengan menyediakan sarana dan prasarana pengaduan yang memadai melalui berbagai kanal, baik daring maupun luring, tetapi juga dengan memastikan setiap pengaduan yang diterima dapat ditangani secara cepat, tepat, dan tuntas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penanganan pengaduan secara berkala. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan setiap triwulan sebagai bagian dari upaya pengendalian dan peningkatan kinerja pelayanan.

Laporan ini disusun sebagai Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan III Tahun 2026.

II. TUJUAN

Tujuan dilaksanakannya Monitoring dan Evaluasi (Monev) Penanganan Pengaduan adalah:

a. Mengevaluasi dan menilai kinerja penanganan pengaduan, terutama dalam aspek kecepatan dan ketepatan penyelesaian;
b. Mengidentifikasi permasalahan dan kendala dalam penanganan pengaduan selama periode Juli sampai dengan September Tahun 2026 sebagai dasar perbaikan pelayanan.

III. SARANA PENGADUAN

Sarana pengaduan yang tersedia bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adalah sebagai berikut:

a. Telepon;
b. Faksimile;
c. Short Message Service (SMS);
d. Website;

e. Surat;
f. Media sosial (Instagram, Twitter, Facebook, dan WhatsApp);
g. Surat elektronik (e-mail);
h. Pengaduan langsung melalui loket layanan.

IV. HASIL MONITORING DAN PEMBAHASAN

Dari pelaksanaan monitoring terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan III 2026, diperoleh hasil bahwa jumlah aduan yang masuk sebanyak 9 aduan.

Setiap pengaduan yang diterima segera dilakukan pemeriksaan dan verifikasi, serta diberikan respons sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, proses penanganan pengaduan dapat berjalan dengan lancar dan tidak menimbulkan penundaan yang signifikan. Rincian detail aduan dan jumlah hari penyelesaian aduan terlampir dalam bentuk laporan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan selama periode tersebut telah dilaksanakan secara konsisten dan responsif.

Secara ringkas, rekapitulasi jumlah pengaduan Triwulan III Tahun 2026 berdasarkan sarana pengaduan dapat dilihat pada tabel berikut:

BULAN	ADUAN LANGSUNG	ONLINE/ WEB	Media Sosial	E-mail	JUMLAH
Juli	-	2	3	1	6
Agustus	-	-	1	-	1
September	-	2	-	-	2
TOTAL					9

Dari tabel tersebut terlihat bahwa aduan melalui media daring kembali mendominasi dibandingkan kanal lainnya. Pada bulan Juli, terdapat 6 aduan yang disampaikan secara daring, melalui online/website, kanal media sosial DPMPTSP Bantul dan surat elektronik/ email. Sementara itu, pada bulan Agustus, 1 aduan disampaikan melalui media sosial. Sedangkan di bulan September, terdapat 2 aduan yang disampaikan melalui online/ website.

Mayoritas aduan yang masuk pada triwulan ini berkaitan dengan permohonan konfirmasi, klarifikasi prosedur perizinan, serta kendala teknis pada platform aplikasi perizinan digital. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan kepastian informasi terkait progres perizinan dan panduan operasional penggunaan platform digital.

Secara rincinya, materi dan kategori pengaduan yang diterima pada Triwulan III mencakup:

a. Kendala teknis dan integrasi sistem izin online/digital, meliputi kesalahan data pemohon yang tidak bisa diubah secara mandiri, kendala sinkronisasi data SKP Tenaga Kesehatan pada integrasi SATUSEHAT SDMK dengan MPP Digital, kesalahan pemilihan jenis permohonan (baru vs perpanjangan), serta permohonan cetak/unduh ulang dokumen izin (SIPTTK) yang hilang.
b. Pertanyaan prosedur perizinan dan administratif, meliputi konsultasi mengenai kejelasan pembayaran biaya jasa bongkar reklame, alur pencetakan mandiri Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT) pasca pengisian survei kepuasan, serta kebingungan pemohon terkait penapisan dokumen lingkungan (Amdalnet) untuk NIB risiko rendah.
c. Kendala akses portal dan aplikasi instansi mitra, berupa kendala akses serta permintaan panduan/tutorial penggunaan platform Gisliner milik Kantor Pertanahan/BPN Kabupaten Bantul.
d. Masukan kualitas pelayanan publik, berupa penyampaian aspirasi dan keluhan umum masyarakat terkait pelayanan petugas yang ditindaklanjuti secara responsif melalui penyediaan kanal komunikasi resmi.

Dilihat dari kanalnya, seluruh pengaduan pada triwulan ini disampaikan melalui media daring (online/web, media sosial, dan e-mail). Hal ini menandakan masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan saluran digital dalam menyampaikan keluhan maupun permohonan informasi.

Secara keseluruhan, seluruh aduan (100%) telah ditindaklanjuti dan direspons dengan cepat (jangka waktu penyelesaian 0 hingga 6 hari kerja) melalui jawaban langsung maupun koordinasi teknis bersama OPD/instansi terkait seperti Dinas Kesehatan dan BPN Kabupaten Bantul. Ke depan, penguatan perlu difokuskan pada:

a. Edukasi dan penyediaan panduan teknis platform digital, khususnya pembuatan FAQ atau video tutorial alur pengajuan SIP pada MPP Digital guna meminimalisir kesalahan input data oleh pemohon.
b. Optimalisasi dan stabilitas fitur mandiri (self-service), terutama pembenahan fitur pengeditan data pemohon, reset akun, dan kemudahan unduh ulang berkas izin lama pada portal Izin Online.
c. Peningkatan sinergi dan integrasi lintas sektoral, melalui koordinasi berkala bersama Dinas Kesehatan dan BPN Bantul untuk menjaga kelancaran sinkronisasi data perizinan.

agar potensi aduan serupa dapat diminimalisir serta kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

V. KESIMPULAN

Penanganan pengaduan pada periode Juli hingga September (Triwulan III) Tahun 2026 menunjukkan kinerja yang sangat baik. Seluruh aduan (100%) berhasil direspons dan diselesaikan dengan tuntas oleh petugas. Aduan yang masuk pada triwulan ini didominasi oleh kendala teknis sistem perizinan digital, klarifikasi prosedur administrasi, dan koordinasi layanan mitra, tanpa adanya sengketa/konflik lingkungan usaha di lapangan. Secara keseluruhan, pengelolaan pengaduan telah mampu memenuhi kebutuhan informasi dan pelayanan masyarakat secara optimal.

Meskipun terdapat aduan yang bersifat kompleks dan memerlukan koordinasi lintas sektor—seperti penanganan dampak lingkungan tempat usaha—proses penanganan tetap berjalan secara optimal melalui mediasi langsung. Secara keseluruhan, pelayanan pengaduan telah mampu memenuhi kebutuhan informasi dan pelayanan masyarakat secara prima, dengan catatan tetap perlunya peningkatan berkelanjutan pada kejelasan regulasi informasi serta optimalisasi stabilitas sistem layanan online.

VI. SARAN

Berdasarkan hasil analisis data penanganan pengaduan Triwulan III Tahun 2026 pada DPMPTSP Kabupaten Bantul, terdapat beberapa saran perbaikan sebagai berikut:

a. Petugas pengelola pengaduan perlu mempertahankan responsivitas pemantauan pada kanal daring (Online/Web dan Media Sosial) yang menjadi saluran utama pilihan masyarakat.
b. Menyusun materi sosialisasi dan panduan visual (infografis/video tutorial) mengenai alur pengajuan SIP pada MPP Digital dan penapisan dokumen lingkungan (Amdalnet) pada OSS.
c. Melakukan pemeliharaan dan optimalisasi sistem Izin Online secara berkala guna mempermudah pemohon dalam melakukan koreksi data mandiri dan unduh dokumen izin.

d. Memperkuat koordinasi teknis secara berkelanjutan dengan OPD/instansi mitra (Dinas Kesehatan dan Kantor Pertanahan/BPN) untuk menyelaraskan alur integrasi data dan layanan informasi.

Bantul, 14 Oktober 2026
Ketua Tim Pengelolaan Aduan
(Complaint Management),

Leny Yuliani, S.S., M.AP.
NIP. 197607062006042008

PROGRES PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2026

Sep-26

No	Tanggal Pengaduan	Tanggal Tindak Lanjut	Nama Pengadu	Alamat Pengadu	Permasalahan Pengaduan	Penanganan / Penyelesaian	Tindak lanjut	Tindak lanjut OPD Terkait	Indikator Progres			Sumber Aduan								
									BTL	PRS	SLS(Tgl)	Telp.	Langs.	Fax	SMS	Online	Surat	Email	Media Sosial	Web
1	11/09/2026	11/09/2026	PURHARDJONO, SH		Mohon maaf untuk \"Penyerahan Perizinan STPT\" kenapa waktunya lama ya? Kalau dicek status \"Proses\" terus apakah ada yg perlu diisi atau bagaimana supaya bisa langsung diserahkan. Terima kasih	Jawaban / Penjelasan kepada pengadu. Selamat siang Sdr. Purhardjono, SH, mohon maaf apakah izin dengan 01826/277/01/08/2026 yang anda tanyakan? kalau untuk nomer resi tersebut status kami tracking sudah mengisi survei, izin bisa di download mandiri melalui akun saudara. Apabila masih ada yang mau ditanyakan silahkan menghubungi WA admin DPMPTSP dengan nomer 081328848393. Baik, jika sudah cukup jelas maka percakapan ini kami akhiri. Terimakasih telah menghubungi DPMPTSP Kab. Bantul selamat beraktifikas kembali.	Jawaban langsung	DPMPTSP			11/09/2026					V				
2	13/09/2026	15/09/2026	Indah Lestari, A. Md. Farm		File SIPTTK hilang, mau minta filenya lagi	Jawaban / Penjelasan kepada pengadu. Selamat sore Sdr. Indah Lestari A.Md. Farm, mohon maaf untuk keterlambatan membalas pesan saudara, silahkan masuk di akun izinonline saudara untuk mendwonload ulang file SIPTTK anda. Atau bisa menghububungi WA admin DPMPTSP dengan nomer 081328848393, untuk bertanya lebih lanjut. Baik, jika sudah cukup jelas maka percakapan ini kami akhiri. Terimakasih telah menghubungi DPMPTSP Kab. Bantul selamat beraktifikas kembali.	Jawaban langsung	DPMPTSP			15/09/2026					V				
						Total					2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
						Total Semua :														

Katergori	Indikator warna	Aduan	
		Jumlah	%
Belum ditindaklanjuti	BTL	0	0
Proses	PRS	0	0
Selesai	SLS	2	100
Total		2	100

Mengetahui,
Kepala Dinas

Dra. Annihayah, M. Eng.
NIP. 196902041993032004

Bantul, 13 Oktober 2026
Ketua Tim Kerja Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Leny Yuliani, SS., M.AP.
NIP. 197607062006042008

PROGRES PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2026

Aug-26

No	Tanggal Pengaduan	Tanggal Tindak Lanjut	Nama Pengadu	Alamat Pengadu	Permasalahan Pengaduan	Penanganan / Penyelesaian	Tindak lanjut	Tindak lanjut OPD Terkait	Indikator Progres			Sumber Aduan								
									BTL	PRS	SLS(Tgl)	Telp.	Langs.	Fax	SMS	Online	Surat	Email	Media Sosial	Web
1	01/08/2026	03/08/2026			Apakah untuk pembuatan SIP pertama kali/ baru tetap membutuhkan SKP? sedangkan teman saya kemarin bikin yang sama utk pertama kali tidak perlu menggunakan SKP sudah bisa, ini solusinya bagaimana ya? apakah setiap akun/orang berbeda-beda? Terimakasih	Setelah kami cek ini karena pengajuan di MPP Digital memilih Perpanjangan sehingga status Kecukupan SKP nya dicek, silahkan dicoba kembali di MPP Digital untuk pengajuan Baru dengan memilih opsi Belum Pernah (seperti pada gambar berikut)	jawaban langsung	DPMPTSP			03/08/2026								
2	04/08/2026	04/08/2026			Mohon maaf sebelumnya Bpk/Ibu, dari awal sudah diisi sesuai dengan prosedur tetapi hasilnya tetap tidak memenuhi syarat dan barusan juga sudah saya coba lagi tetap sama, terus bagaimana nggeh?	Baik kak, akan kami koordinasikan dengan Dinas Kesehatan terlebih dahulu. Terimakasih	koordinasi dengan Dinkes	Dinas Kesehatan			04/08/2026									
3	03/08/2026	03/08/2026	Mba Nana	Bantul	Kalo sperti ini dimana letak kekurangan nya kog ga muncul2 nibnya, Kbli nya resiko rendah dan aktifitas jasa.. Kenapa nyangkut di amdal trs ya ka	Kalau kami cek di sistem memang belum proses persetujuan lingkungan melalui amdalnet kak. Semua proses pembuatan NIB tetap perlu mendapat persetujuan lingkungan kak, nanti bisa berupa pernyataan mandiri yang langsung tebrit, tergantung hasil penapisan di amdalnetnya, untuk mikro rendah kebanyakan bisa langsung terbit kak. kalau kakak masih bingung proses penapisannya bisa datang ke MPP gerai DPMPTSP untuk dibantu hingga NIB terbit.	Jawaban langsung	DPMPTSP			03/08/2026							V	
								Total			1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
								Total Semua :												

Katergori	Indikator warna	Aduan	
		Jumlah	%
Belum ditindaklanjuti	BTL	0	0
Proses	PRS	0	0
Selesai	SLS	1	100
Total		1	100

Mengetahui,
Kepala Dinas

Dra. Annihayah, M. Eng.
NIP. 196902041993032004

Bantul, 14 Oktober 2026
Ketua Tim Kerja Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Leny Yuliani, SS., M.AP.
NIP. 19760706200604 2008

PROGRES PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2026

Jul-26

No	Tanggal Pengaduan	Tanggal Tindak Lanjut	Nama Pengadu	Alamat Pengadu	Permasalahan Pengaduan	Penanganan / Penyelesaian	Tindak lanjut	Tindak lanjut OPD Terkait	Indikator Progres			Sumber Aduan								
									BTL	PRS	SLS(Tgl)	Telp.	Langs.	Fax	SMS	Online	Surat	Email	Media Sosial	Web
1	03/07/2026	09/07/2026	drg. Mellania Awwaliannisa		perubahan data pemohon, ada kesalahan pengetikan nama\nmau megulamng ppermohonan baru data pemohon tidak bisa diubah	Jawaban / Penjelasan kepada pengadu. Selamat siang drg. Mellania Awwaliannisa, mohon maaf untuk keterlambatan membalas pesan saudara, bisa dicoba ulang untuk melakukan pendaftaran kembali. Apabila masih belum bisa melakukan pengajuan ulang bisa WA admin DPMPTSP dengan nomer 081328848393, untuk dibantu proses pendafatran ulang nya. Baik, jika sudah cukup jelas maka percakapan ini kami akhiri. Terimakasih telah menghubungi DPMPTSP Kab. Bantul selamat beraktifikas kembali.	Jawaban langsung	DPMPTSP			09/07/2026					V				
2	08/07/2026	09/07/2026	Moehammad Kautsar. SE. S.IP. MBA		informasi mengenai biaya jasa bongkar? apakah setiap tahun harus bayar uang jasa bongkar?	Jawaban / Penjelasan kepada pengadu. Selamat siang Sdr. Moehammad Kautsar.SE.S.IP. MBA, mohon maaf untuk keterlambatan membalas pesan saudara, untuk jasa bongkar hanya dibayarkan ketika mengajukkan permohonan, untuk yang bayar setiap tahun itu pajaknya. Apabila masih ada yang mau ditanyakan silahkan menghubungi WA admin DPMPTSP dengan nomer 081328848393. Baik, jika sudah cukup jelas maka percakapan ini kami akhiri. Terimakasih telah menghubungi DPMPTSP Kab. Bantul selamat beraktifikas kembali.	Jawaban langsung	DPMPTSP			09/07/2026					V				
3	07/07/2026	07/07/2026	Dinda Sri Rahayu	?	pelayanan kurang	Halo kak Dinda, mohon maaf jika ada hal yang kurang berkenan dari pelayanan kami. Mohon dapat memberikan masukan, kami menerima WA di 081328848393 dan e-mail di dpmptsp@bantulkab.go.id. Kami tunggu ya kak. Terima kasih	Jawaban langsung	DPMPTSP			07/07/2026								V	
4	28/07/2026	28/07/2026	I Wayan AP	?	Web tidak bisa di buka mohon petunjuk	Sudah kami buka di https://gisliner.atrbpn.go.id/ bisa kak	jawaban langsung	DPMPTSP			28/07/2026								V	
5	28/07/2026	28/07/2026	Aji Soko	?	sekarang gisliner bentuknya berubah, minta tutorialnya terbaru gmn mksih	bisa dibantu menjelaskan kak min KantahkabBantul - dapat diakses pada tautan berikut ya sob Terimakasih https://youtube.com/shorts/vcckIsuhI-s?feature=share	koordinasi dengan Kantah Bantul	DPMPTSP			28/07/2026								V	
6	29/07/2026	29/07/2026	Kanthi puspa rini	?	Assalamualaikum bapak/ibu selamat pagi, mohon maaf izin mau bertanya terkait pembuatan sip baru atas nama KANTHI PUSPA RINI terjadi hal yang tidak memenuhi syarat pada MPP, sedangkan pengajuan di satusehat sdmk sudah di ACC sama pihak Fasyankes, untuk tindakan atau solusinya bagaimana nggeh? Terimakasih sebelumnya	Pesan gagal ini muncul karena di SATUSEHAT SDMK terdeteksi status kecukupan SKP belum terpenuhi. Silakan pastikan untuk melakukan pengecekan kembali jumlah kecukupan SKP sebelum mengajukan SIP.	Jawaban langsung	DPMPTSP			29/07/2026							V		

No	Tanggal Pengaduan	Tanggal Tindak Lanjut	Nama Pengadu	Alamat Pengadu	Permasalahan Pengaduan	Penanganan / Penyelesaian	Tindak lanjut	Tindak lanjut OPD Terkait	Indikator Progres			Sumber Aduan							
									BTL	PRS	SLS(Tgl)	Telp.	Langs.	Fax	SMS	Online	Surat	Email	Media Sosial	Web
Total											6	0	0	0	0	2	0	1	3	0
Total Semua :																				

Katergori	Indikator warna	Aduan	
		Jumlah	%
Belum ditindaklanjuti	BTL	0	0
Proses	PRS	0	0
Selesai	SLS	6	100
Total		**6**	**100**

Mengetahui,
Kepala Dinas

Dra. Annihayah, M. Eng.
NIP. 196902041993032004

Bantul, 14 Oktober 2026
Ketua Tim Kerja Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Leny Yuliani, SS., M.AP.
NIP. 197607062006042008