



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

TRIWULAN I TAHUN 2026

Disusun Oleh

TIM MANAJEMEN KOMPLAIN

Tim Manajemen Komplain



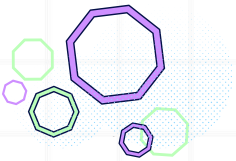
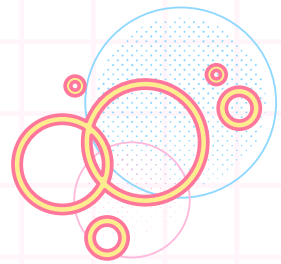
Koordinator

Leny Yuliani, S.S, M.A.P

Sekretaris

Sudarman, S.Kom

Anggota



Iskhal Khumaidi, S.IP
Febrian Amri Mahfudzi, ST
Shinta Dewi Nugraharini, A.Md
Ita Yuni Astuti, SS
Yulita Fatmahjati
Findra Prastyarini, SE
Wahyu Mareta Risqi Pratama, SE
Azmi Ahsan, S. Pd
Gaib Indarto
Ade Dwi Bonar Wicaksono

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 I 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 Januari sampai dengan Maret 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 I 2026, diperoleh hasil bahwa jumlah aduan yang masuk sebanyak 12 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 I Tahun 2026 berdasarkan sarana pengaduan dapat dilihat pada tabel berikut:

BULAN	ADUAN LANGSUNG	ONLINE/ WEB	SURAT	JUMLAH
Januari	-	6	-	6
Februari	-	4	-	4
Maret	2	-	-	-
TOTAL				12

Dari tabel tersebut terlihat bahwa aduan melalui media daring mendominasi dibandingkan kanal lainnya. Pada Januari dan Februari, seluruh aduan disampaikan melalui online/web (masing-masing 6 dan 4 aduan), sedangkan pada Maret terdapat 2 aduan yang disampaikan secara langsung.

Mayoritas aduan yang masuk berkaitan dengan permohonan konfirmasi dan klarifikasi status perizinan, khususnya izin yang belum terbit. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon masih membutuhkan kepastian terkait progres permohonan yang diajukan.

Selain itu, terdapat aduan berupa:

- a. Kendala dalam penggunaan sistem izin online, seperti kesulitan saat pendaftaran atau pengunggahan dokumen

- b. Pertanyaan mengenai persyaratan perizinan, yang menunjukkan masih perlunya penyederhanaan atau sosialisasi informasi
- c. Pertanyaan teknis lainnya, terkait prosedur dan alur layanan

Dilihat dari kanalnya, aduan didominasi oleh media online, yang menandakan bahwa masyarakat lebih nyaman menggunakan layanan digital. Namun, mulai muncul juga aduan langsung, yang menunjukkan bahwa layanan tatap muka tetap dibutuhkan.

Secara keseluruhan, seluruh aduan telah ditindaklanjuti dan direspons dengan baik, sehingga kebutuhan informasi masyarakat dapat terpenuhi. Ke depan, perlu penguatan pada:

- a. kejelasan informasi persyaratan
- b. kemudahan sistem online
- c. serta respons cepat terhadap status permohonan

agar jumlah aduan serupa dapat diminimalisir. Selain itu, seluruh aduan tersebut telah ditindaklanjuti dan direspons dengan baik, sehingga kebutuhan informasi dan pelayanan kepada masyarakat tetap terpenuhi secara optimal.

V. KESIMPULAN

Penanganan pengaduan menunjukkan kinerja yang baik, dengan mayoritas aduan disampaikan melalui kanal online dan seluruhnya dapat direspons dengan cepat. Aduan yang masuk didominasi oleh permohonan konfirmasi, kendala sistem, serta pertanyaan terkait persyaratan dan teknis perizinan.

Meskipun terdapat beberapa aduan yang memerlukan koordinasi lintas sektor, proses penanganan tetap berjalan optimal. Secara keseluruhan, pelayanan pengaduan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tetap perlu peningkatan pada kejelasan informasi dan optimalisasi sistem layanan online.

VI. SARAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Petugas pengelola pengaduan perlu meningkatkan frekuensi monitoring pada kanal daring agar respons terhadap aduan dapat lebih cepat dan optimal.

- b. Perlu penguatan koordinasi dan komunikasi dengan OPD/pihak terkait, terutama untuk aduan yang memerlukan penanganan lintas sektor.
- c. Peningkatan kualitas sistem layanan online agar lebih mudah digunakan dan meminimalisir kendala teknis yang dialami masyarakat.
- d. Penyediaan informasi persyaratan dan prosedur perizinan yang lebih jelas dan mudah dipahami guna mengurangi pertanyaan berulang.
- e. Optimalisasi pelayanan pengaduan secara langsung sebagai alternatif bagi masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses layanan digital.

Bantul, 07 April 2026

Ketua Tim Pengelolaan Aduan (Complaint Management),



Leny Yuliani, S.S., M.AP.

NIP. 197607062006042008