

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan I 2024

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

Pendahuluan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan pelayanan penanaman modal dan perizinan di Kabupaten Bantul. Sebagai OPD yang berfokus pada pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus berupaya untuk dapat mewujudkan pemberian layanan publik yang semakin prima.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang semakin prima adalah meningkatkan kualitas penanganan pengaduan. Peningkatan kualitas penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul tidak saja ditempuh dengan cara membuka sarana pengaduan yang seluas-luasnya melalui berbagai media baik daring maupun luring, namun juga dengan cara memastikan bahwa semua pengaduan yang masuk segera direspon, ditindaklanjuti, dan diselesaikan sesuai harapan dari pengadu.

Untuk itulah diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penanganan pengaduan yang masuk. Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul dilaksanakan secara berkala yaitu setiap triwulan. Laporan ini merupakan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan I 2024.

Tujuan

n

Tujuan dilaksanakan Monev Penanganan Pengaduan:

1. Untuk mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan, seberapa cepat rata-rata penanganan pengaduan.
2. Mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penanganan pengaduan selama periode bulan Januari sampai Maret tahun 2024.

Sarana Pengaduan

Sarana pengaduan yang tersedia bagi masyarakat dalam menyampaikan aduannya adalah:

1. Telepon;
2. Fax;
3. Short Message Service (SMS)
4. Website;
5. Surat;
6. Media sosial (instagram, twitter, facebook, whatsapp);
7. Surat elektronik/*e-mail*;
8. Langsung/loket pengaduan

Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan I 2024, didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah aduan masuk sebanyak 27 (dua puluh tujuh) aduan. Jumlah ini bertambah dibandingkan dengan jumlah aduan pada Triwulan IV tahun 2022 lalu, yaitu 20 (dua puluh) aduan. Semua aduan yang masuk direspon dengan jangka waktu sesuai SOP, yaitu maksimal 1 hari kerja sebagaimana tercantum dalam laporan per bulan Januari sampai Maret tahun 2024, kecuali ada 1 aduan yang memerlukan waktu lebih dari satu hari karena aduan tersebut berupa aduan gangguan akibat pelaksanaan kegiatan usaha.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan I Tahun 2024 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
Januari	-	12	-	12
Februari	-	7	-	7
Maret	-	8	-	8
Total				27

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa aduan melalui media daring mendominasi dibandingkan kanal aduan lainnya. Bahkan semua aduan disampaikan secara daring, baik melalui aplikasi *izin.online* maupun website DPMPTSP. Isi aduan kebanyakan (26 aduan) adalah permohonan konfirmasi atau klarifikasi atas beberapa permohonan izin yang belum terbit atau pertanyaan dari pemohon izin yang mengalami kendala dalam pendaftaran izin melalui izin online, pertanyaan mengenai persyaratan izin, serta pertanyaan teknis lainnya. Semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja sesuai SOP nya.

Pada triwulan I tahun 2024 ada satu pengaduan yang berupa aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha, yaitu aduan terhadap bengkel motor modifikasi di Pleret yang menimbulkan kebisingan di malam hari. Aduan direspon langsung, namun penyelesaiannya memerlukan waktu beberapa hari (7 hari) karena perlu cek lokasi dan berkoordinasi dengan pihak Kalurahan. Aduan dapat diselesaikan dengan membuat jawaban tertulis ke pihak pengadu, dan pelaku usaha pun didampingi untuk mendaftarkan izinnya melalui OSS. Dengan demikian, semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja sesuai SOP nya.

Kesimpulan

Penanganan pengaduan di DPMPSTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan I tahun 2024 telah berjalan dengan baik. Rata-rata penyelesaian pengaduan/respon aduan dalam batas SOP yang ditentukan, yaitu tidak lebih dari 1(satu) hari kerja untuk aduan proses izin.

Saran

Dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut, saran yang dapat di sampaikan di antaranya:

1. Petugas penerima pengaduan agar lebih sering mengecek aduan secara daring, agar kecepatan menjawab aduan bisa ditingkatkan.
2. Koordinasi dan komunikasi dengan pihak terkait perlu dijalin lebih intensif dalam penanganan pengaduan agar jawaban aduan berupa kasus ketidakpuasan atas kegiatan/usaha masyarakat dapat diselesaikan lebih cepat.

Bantul, April 2024

Koordinator Tim Pengaduan



Leny Yuliani, SS. M.AP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II 2024

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

Pendahuluan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan pelayanan penanaman modal dan perizinan di Kabupaten Bantul. Sebagai OPD yang berfokus pada pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus berupaya untuk dapat mewujudkan pemberian layanan publik yang semakin prima.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang semakin prima adalah meningkatkan kualitas penanganan pengaduan. Peningkatan kualitas penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul tidak saja ditempuh dengan cara membuka sarana pengaduan yang seluas-luasnya melalui berbagai media baik daring maupun luring, namun juga dengan cara memastikan bahwa semua pengaduan yang masuk segera direspon, ditindaklanjuti, dan diselesaikan sesuai harapan dari pengadu.

Untuk itulah diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penanganan pengaduan yang masuk. Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul dilaksanakan secara berkala yaitu setiap triwulan. Laporan ini merupakan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II 2024.

Tujuan

Tujuan dilaksanakan Monev Penanganan Pengaduan:

1. Untuk mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan, seberapa cepat rata-rata penanganan pengaduan.
2. Mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penanganan pengaduan selama periode bulan April sampai Juni tahun 2024.

Sarana Pengaduan

Sarana pengaduan yang tersedia bagi masyarakat dalam menyampaikan aduannya adalah:

1. Telepon;
2. Fax;
3. Short Message Service (SMS)
4. Website;
5. Surat;
6. Media sosial (instagram, twitter, facebook, whatsapp);
7. Surat elektronik/*e-mail*;
8. Langsung/loket pengaduan

Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan II 2024, didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah aduan masuk sebanyak 11 (sebelas) aduan. Jumlah ini berkurang dibandingkan dengan jumlah aduan pada Triwulan I tahun 2024 lalu, yaitu 27 (dua puluh tujuh) aduan. Semua aduan yang masuk direspon dengan jangka waktu sesuai SOP, yaitu maksimal 1 hari kerja sebagaimana tercantum dalam laporan per bulan April sampai Juni tahun 2024, kecuali ada 1 aduan yang memerlukan waktu lebih dari satu hari karena aduan tersebut berupa aduan gangguan akibat pelaksanaan kegiatan usaha.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan I Tahun 2024 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
April	-	4	-	4
Mei	-	6	-	6
Juni	-	1	-	1
Total				11

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa aduan melalui media daring mendominasi dibandingkan kanal aduan lainnya. Bahkan semua aduan disampaikan secara daring, baik melalui aplikasi *izin.online* maupun website DPMPTSP. Isi aduan semuanya (11 aduan) adalah permohonan konfirmasi atau klarifikasi atas beberapa permohonan izin yang belum terbit atau pertanyaan dari pemohon izin yang mengalami kendala dalam pendaftaran izin melalui izin online, pertanyaan mengenai persyaratan izin, serta pertanyaan teknis lainnya. Semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja sesuai SOP nya.

Pada triwulan II tahun 2024 tidak ada pengaduan yang berupa aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha. Dengan kata lain, aduan yang masuk semuanya merupakan permohonan informasi dan konfirmasi terkait proses pengurusan izin melalui aplikasi izin dengan didominasi pemohon dari tenaga kesehatan.

Kesimpulan

Penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan II tahun 2024 telah berjalan dengan baik. Rata-rata penyelesaian pengaduan/respon aduan dalam batas SOP yang ditentukan, yaitu tidak lebih dari 1(satu) hari kerja untuk aduan proses izin.

Saran

Dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut, saran yang dapat di sampaikan di antaranya:

1. Petugas penerima pengaduan agar lebih sering mengecek aduan secara daring, agar kecepatan menjawab aduan bisa ditingkatkan.
2. Koordinasi dan komunikasi dengan pihak terkait perlu dijalin lebih intensif dalam penanganan pengaduan agar jawaban aduan berupa kasus ketidakpuasan atas kegiatan/usaha masyarakat dapat diselesaikan lebih cepat.

Bantul, Juli 2024

Koordinator Tim Pengaduan



Leny Yuliani, SS. M.AP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan III 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

Pendahuluan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan pelayanan penanaman modal dan perizinan di Kabupaten Bantul. Sebagai OPD yang berfokus pada pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus berupaya untuk dapat mewujudkan pemberian layanan publik yang semakin prima.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang semakin prima adalah meningkatkan kualitas penanganan pengaduan. Peningkatan kualitas penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul tidak saja ditempuh dengan cara membuka sarana pengaduan yang seluas-luasnya melalui berbagai media baik daring maupun luring, namun juga dengan cara memastikan bahwa semua pengaduan yang masuk segera direspon, ditindaklanjuti, dan diselesaikan sesuai harapan dari pengadu.

Untuk itulah diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penanganan pengaduan yang masuk. Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul dilaksanakan secara berkala yaitu setiap triwulan. Laporan ini merupakan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan III 2024.

Tujuan

Tujuan dilaksanakan Monev Penanganan Pengaduan:

1. Untuk mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan, seberapa cepat rata-rata penanganan pengaduan.
2. Mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penanganan pengaduan selama periode bulan Juli sampai September tahun 2024.

Sarana Pengaduan

Sarana pengaduan yang tersedia bagi masyarakat dalam menyampaikan aduannya adalah:

1. Telepon;
2. Fax;
3. Short Message Service (SMS)
4. Website;
5. Surat;
6. Media sosial (instagram, twitter, facebook, whatsapp);
7. Surat elektronik/e-mail;
8. Langsung/loket pengaduan

Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPSTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan III 2024, didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah aduan masuk sebanyak 13 (tiga belas) aduan. Jumlah ini bertambah dibandingkan dengan jumlah aduan pada Triwulan II tahun 2024 lalusebanyak 11 (sebelas) aduan. Semua aduan yang masuk direspon dengan jangka waktu sesuai SOP, yaitu maksimal 1 hari kerja sebagaimana tercantum dalam laporan per bulan Juli sampai September tahun 2024, kecuali ada 1 aduan yang memerlukan waktu lebih dari satu hari karena aduan tersebut berupa aduan gangguan akibat pelaksanaan kegiatan usaha.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan III Tahun 2024 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
Juli	-	4	-	4
Agustus	-	6	-	6
September	1	2	-	3
Total				13

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa aduan melalui media daring mendominasi dibandingkan kanal aduan lainnya. Bahkan hampir semua aduan disampaikan secara daring, baik melalui aplikasi *izin.online* maupun website DPMPSTSP. Isi aduan kebanyakan (12 aduan) adalah permohonan konfirmasi atau klarifikasi atas beberapa permohonan izin yang belum terbit atau pertanyaan dari pemohon izin yang mengalami kendala dalam pendaftaran izin melalui izin online, pertanyaan mengenai persyaratan izin, serta pertanyaan teknis lainnya. Semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja sesuai SOP nya.

Pada triwulan III tahun 2024 ada satu pengaduan yang berupa aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha, yaitu aduan terhadap usaha pengumpulan sampah dan limbah tidak berbahaya di Kalurahan Panggungharjo, Sewon yang menimbulkan bau yang mengganggu masyarakat sekitar. Aduan diajukan secara langsung oleh beberapa orang perwakilan masyarakat yang didampingi oleh Ketua RT dan Dukuh setempat. Tindaklanjut dilaksanakan dua hari kemudian dengan mengadakan rapat koordinasi mengundang OPD teknis dan Kapanewon untuk menentukan langkah-langkah penyelesaian aduan tersebut. Hari berikutnya diadakan tinjauan lokasi bersama DLH dan Satpol PP dengan tujuan untuk mengklarifikasi terkait aduan tersebut kepada pihak pelaku usaha yang diadukan. Namun, sambutan dari pihak yang diadukan diluar dugaan, yaitu terjadi insiden kemarahan dari keluarga pihak yang diadukan sehingga situasi tidak lagi kondusif untuk diadakan klarifikasi dan mediasi. Dari perwakilan kapanewon Sewon dan kalurahan Panggungharjo disampaikan bahwa permasalahan ini akan dikoordinasikan dan dimediasi lebih lanjut di tingkat kalurahan. Aduan ini selesai dengan diadakannya rapat yang diselenggarakan oleh Kapanewon Sewon pada hari Senin, 9 Oktober 2024 dengan menghadirkan semua pihak terkait, dengan solusi

pelaku usaha diminta menemui Bapak Lurah Panggungharjo untuk diberikan tempat bongkar muat sampah di area Bank Sampah milik BUMDES kalurahan Panggungharjo.

Kesimpulan

Penanganan pengaduan di di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan III tahun 2024 telah berjalan dengan baik. Rata-rata penyelesaian pengaduan/respon aduan dalam batas SOP yang ditentukan, yaitu tidak lebih dari 1(satu) hari kerja untuk aduan proses izin.

Saran

Dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut, saran yang dapat di sampaikan di antaranya:

1. Petugas penerima pengaduan agar lebih sering mengecek aduan secara daring, agar kecepatan menjawab aduan bisa ditingkatkan.
2. Koordinasi dan komunikasi dengan pihak terkait perlu dijalin lebih intensif dalam penanganan pengaduan agar jawaban aduan berupa kasus ketidakpuasan atas kegiatan/usaha masyarakat dapat diselesaikan lebih cepat.

Bantul, Oktober 2024

Koordinator Tim Pengaduan



Leny Yuliani, SS., M.AP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV 2024

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

Pendahuluan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan pelayanan penanaman modal dan perizinan di Kabupaten Bantul. Sebagai OPD yang berfokus pada pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Bantul terus berupaya untuk dapat mewujudkan pemberian layanan publik yang semakin prima.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang semakin prima adalah meningkatkan kualitas penanganan pengaduan. Peningkatan kualitas penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul tidak saja ditempuh dengan cara membuka sarana pengaduan yang seluas-luasnya melalui berbagai media baik daring maupun luring, namun juga dengan cara memastikan bahwa semua pengaduan yang masuk segera direspon, ditindaklanjuti, dan diselesaikan sesuai harapan dari pengadu.

Untuk itulah diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penanganan pengaduan yang masuk. Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul dilaksanakan secara berkala yaitu setiap triwulan. Laporan ini merupakan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV 2024.

Tujuan

Tujuan dilaksanakan Monev Penanganan Pengaduan:

1. Untuk mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan, seberapa cepat rata-rata penanganan pengaduan.
2. Mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penanganan pengaduan selama periode bulan Oktober sampai Desember tahun 2024.

Sarana Pengaduan

Sarana pengaduan yang tersedia bagi masyarakat dalam menyampaikan aduannya adalah:

1. Telepon;
2. Fax;
3. Short Message Service (SMS)
4. Website;
5. Surat;
6. Media sosial (instagram, twitter, facebook, whatsapp);
7. Surat elektronik/e-mail;
8. Langsung/loket pengaduan

Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan IV 2024, didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah aduan masuk sebanyak 17 (tujuh belas) aduan. Jumlah ini bertambah dibandingkan dengan jumlah aduan pada Triwulan III tahun 2024 lalu sebanyak 11 (sebelas) aduan. Semua aduan yang masuk direspon dengan jangka waktu sesuai SOP, yaitu maksimal 1 hari kerja sebagaimana tercantum dalam laporan per bulan Oktober sampai Desember tahun 2024, kecuali ada 1 aduan yang memerlukan waktu lebih dari satu hari karena aduan tersebut berupa aduan gangguan akibat pelaksanaan kegiatan usaha.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan IV Tahun 2024 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
Oktober	-	2	-	2
November	-	11	-	11
Desember	-	4	-	4
Total				17

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa aduan melalui media daring mendominasi dibandingkan kanal aduan lainnya. Bahkan hampir semua aduan disampaikan secara daring, baik melalui aplikasi *izin.online* maupun website DPMPTSP. Isi aduan (17 aduan) semuanya adalah permohonan konfirmasi atau klarifikasi atas beberapa permohonan izin yang belum terbit atau pertanyaan dari pemohon izin yang mengalami kendala dalam pendaftaran izin melalui izin online, pertanyaan mengenai persyaratan izin, serta pertanyaan teknis lainnya. Semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari kerja sesuai SOP nya.

Pada triwulan IV tahun 2024 ini tidak ada pengaduan yang berupa aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha.

Kesimpulan

Penanganan pengaduan di di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan IV tahun 2024 telah berjalan dengan baik. Rata-rata penyelesaian pengaduan/respon aduan dalam batas SOP yang ditentukan, yaitu tidak lebih dari 1(satu) hari kerja untuk aduan proses izin.

Saran

Dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut, saran yang dapat di sampaikan di antaranya:

1. Petugas penerima pengaduan agar lebih sering mengecek aduan secara daring, agar kecepatan menjawab aduan bisa ditingkatkan.
2. Koordinasi dan komunikasi dengan pihak terkait perlu dijalin lebih intensif dalam penanganan pengaduan agar jawaban aduan berupa kasus ketidakpuasan atas

kegiatan/usaha masyarakat dapat diselesaikan lebih cepat.

Bantul, Januari 2025

Koordinator Tim Pengaduan

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

Leny Yuliani, SS., M.AP