

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan I 2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

A. 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 2025.

B. 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 Januari sampai Maret tahun 2025.

C. 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.

D. Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan I 2025, didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah aduan masuk sebanyak 9 (sembilan) aduan. Jumlah ini bertambah dibandingkan dengan jumlah aduan pada Triwulan III tahun 2024 lalu sebanyak 3 (tiga) aduan. Pada periode Januari hingga Maret 2025, seluruh aduan yang diterima telah ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Setiap aduan segera diperiksa, diverifikasi, dan diberikan respons sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga proses penanganannya berjalan lancar dan tidak menimbulkan penundaan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengelolaan aduan selama periode tersebut telah berjalan secara konsisten dan responsif.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan I Tahun 2025 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
Januari	-	5	-	5
Februari	-	2	-	2
Maret	-	2	-	2
Total				9

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 (9 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 dengan tepat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Pada triwulan I tahun 2025 ini ada 1 pengaduan yang berupa aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha.

E. Kesimpulan

Penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan I tahun 2025 menunjukkan kinerja yang baik. Setiap aduan yang masuk ditindaklanjuti dengan cepat, terutama yang berkaitan dengan proses perizinan sehingga dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Pada beberapa kasus tertentu, terdapat aduan yang memerlukan koordinasi dengan OPD terkait karena berkaitan dengan kewenangan lintas sektor. Meskipun demikian, proses respons tetap berjalan dengan baik dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

F. Saran

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

1. Petugas penerima aduan supaya lebih sering mengecek aduan secara daring, agar kecepatan menjawab aduan bisa lebih 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, 30 April 2025

Koordinator Tim Pengaduan



Leny Yuliani, SS., M.AP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan II 2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

A. 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 2025.

B. 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 2025.

C. 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

D. Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan II 2025, didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah aduan masuk sebanyak 5 (lima) aduan. Jumlah ini berkurang dibandingkan dengan jumlah aduan pada Triwulan I tahun 2025 lalu sebanyak 9 (sembilan) aduan. Pada periode April hingga Juni 2025, seluruh aduan yang diterima telah ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Setiap aduan segera diperiksa, diverifikasi, dan diberikan respons sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga proses penanganannya berjalan lancar dan tidak menimbulkan penundaan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengelolaan aduan selama periode tersebut telah berjalan secara konsisten dan responsif.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan II Tahun 2025 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
April	-	1	-	1
Mei	-	2	-	2
Juni	-	2	-	2
Total				5

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 (5 aduan) adalah pertanyaan dari pemohon izin yang mengalami kendala dan

pertanyaan teknis lainnya. Semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dengan tepat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Pada triwulan II tahun 2025 ini ada 1 pengaduan yang berupa aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha.

E. Kesimpulan

Penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan II tahun 2025 menunjukkan kinerja yang baik. Setiap aduan yang masuk ditindaklanjuti dengan cepat, terutama aduan yang berkaitan dengan proses perizinan, sehingga penyelesaiannya dapat dilakukan dalam waktu singkat. Respon yang diberikan juga konsisten dan tepat sasaran, mencerminkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

F. 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.
3. Melakukan koordinasi cepat dengan bidang atau OPD terkait apabila aduan memerlukan penanganan lintas kewenangan, agar penyelesaian aduan tidak tertunda.

Bantul, 31 Juli 2025

Koordinator Tim Pengaduan



Leny Yuliani, SS., M.AP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan III 2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

A. 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 2025.

B. 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 2025.

C. 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

D. Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan III 2025, didapatkan hasil sebagai berikut: Jumlah aduan masuk sebanyak 5 (lima) aduan.

Jumlah ini sama dengan jumlah aduan pada Triwulan II tahun 2025 lalu sebanyak 5 (lima) aduan. Pada periode Juli hingga September 2025, seluruh aduan yang diterima telah ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Setiap aduan segera diperiksa, diverifikasi, dan diberikan respons sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga proses penanganannya berjalan lancar dan tidak menimbulkan penundaan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengelolaan aduan selama periode tersebut telah berjalan secara konsisten dan responsif.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan III Tahun 2025 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
Juli	-	3	-	3
Agustus	-	2	-	2
September	-	-	-	-
Total				5

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 (5 aduan) adalah pertanyaan dari pemohon izin yang mengalami kendala dan

pertanyaan teknis lainnya. Semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dengan tepat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Pada triwulan III tahun 2025 ini ada 2 pengaduan yang melibatkan OPD terkait berupa aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha.

E. Kesimpulan

Penanganan pengaduan di DPMPSTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan III tahun 2025 menunjukkan kinerja yang baik. Setiap aduan yang masuk ditindaklanjuti dengan cepat, terutama aduan yang berkaitan dengan proses perizinan, sehingga penyelesaiannya dapat dilakukan dalam waktu singkat. Respon yang diberikan juga konsisten dan tepat sasaran, mencerminkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

F. 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.
3. Melakukan koordinasi cepat dengan bidang atau OPD terkait apabila aduan memerlukan penanganan lintas kewenangan, agar penyelesaian aduan tidak tertunda.

Bantul, 31 Oktober 2025

Koordinator Tim Pengaduan



Leny Yuliani, SS., M.AP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan IV 2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul

A. 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 2025.

B. 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 2025.

C. 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

D. Hasil dan Pembahasan

Dari pelaksanaan terhadap penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan IV 2025, didapatkan hasil sebagai berikut:

Jumlah aduan masuk sebanyak 14 (empat belas) aduan. Jumlah ini lebih banyak daripada jumlah aduan pada Triwulan III tahun 2025 lalu sebanyak 5 (lima) aduan. Pada periode Oktober hingga Desember 2025, seluruh aduan yang diterima telah ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Setiap aduan segera diperiksa, diverifikasi, dan diberikan respons sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga proses penanganannya berjalan lancar dan tidak menimbulkan penundaan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengelolaan aduan selama periode tersebut telah berjalan secara konsisten dan responsif.

Secara ringkas, jumlah aduan Triwulan IV Tahun 2025 menurut sarana aduan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah

Bulan	Aduan Langsung	Online/Web	Surat	Jumlah
Oktober	-	3	-	3
November	1	3	-	4
Desember	2	5	-	7
Total				14

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 (10 aduan) adalah pertanyaan dari pemohon izin yang mengalami kendala dan pertanyaan teknis lainnya. Semua aduan dapat direspon dan diselesaikan dengan tepat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Pada triwulan IV tahun 2025 ini ada 4 pengaduan yang melibatkan OPD terkait berupa 1 aduan terhadap kendala izin dan 3 aduan terhadap kegiatan operasional kegiatan usaha.

E. Kesimpulan

Penanganan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Bantul pada Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan kinerja yang baik. Setiap aduan yang masuk ditindaklanjuti dengan cepat, terutama aduan yang berkaitan dengan proses perizinan, sehingga penyelesaiannya dapat dilakukan dalam waktu singkat. Respon yang diberikan juga konsisten dan tepat sasaran, mencerminkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

F. 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.
3. Melakukan koordinasi cepat dengan bidang atau OPD terkait apabila aduan memerlukan penanganan lintas kewenangan, agar penyelesaian aduan tidak tertunda.

Bantul, 31 Januari 2025

Koordinator Tim Pengaduan



Leny Yuliani, SS., M.AP