



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

TRIWULAN II 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 II 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 April sampai dengan Juni 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 II 2026, diperoleh hasil bahwa jumlah aduan yang masuk sebanyak 8 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
April	1	-	-	1
Mei	-	4	-	4
Juni	-	3	-	3
TOTAL				8

Dari tabel tersebut terlihat bahwa aduan melalui media daring kembali mendominasi dibandingkan kanal lainnya. Pada April, terdapat 1 aduan yang disampaikan secara langsung. Sementara itu, pada Mei dan Juni, seluruh aduan disampaikan secara penuh melalui media online/web (masing-masing 4 aduan pada Mei dan 3 aduan pada Juni).

Mayoritas aduan yang masuk pada triwulan ini berkaitan dengan permohonan konfirmasi, klarifikasi status perizinan, serta kendala teknis pada sistem aplikasi perizinan. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon masih sangat membutuhkan kepastian terkait progres serta panduan operasional dalam menggunakan platform digital yang disediakan.

Selain itu, terdapat aduan berupa:

- a. Kendala teknis penggunaan sistem izin online, seperti kegagalan mengunduh berkas izin setelah mengisi survei atau masalah sistem (bug) yang menyebabkan pemohon tidak dapat mengunggah dokumen prasyarat tertentu.
- b. Pertanyaan mengenai alur dan penolakan perizinan, seperti ketidaksepahaman pemohon mengenai keputusan penolakan izin lokasi dari OPD teknis terkait rencana tata ruang.
- c. Pertanyaan teknis dan administratif lainnya, yang mencakup prosedur pencabutan izin profesi tertentu serta ketidakpastian mengenai ke mana dokumen khusus (seperti PBG) harus dikonsultasikan. Ada pula aduan salah sasaran terkait pemblokiran aplikasi perbankan yang tetap dilayani secara normatif oleh petugas.
- d. Gangguan ketenteraman lingkungan sekitar, berupa keluhan masyarakat akibat kebisingan operasional dari aktivitas usaha non-izin yang berada di kawasan permukiman warga.

Dilihat dari kanalnya, aduan yang didominasi oleh media online menandakan bahwa masyarakat semakin terbiasa dan nyaman memanfaatkan layanan digital dalam menyampaikan keluhan maupun permohonan informasi. Namun demikian, aduan langsung tetap terjadi untuk permasalahan yang bersifat kompleks dan memerlukan koordinasi lapangan—seperti sengketa dampak lingkungan usaha—sehingga layanan tatap muka maupun rapat koordinasi berkala tetap memegang peranan krusial.

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

- a. Stabilitas dan kemudahan sistem online, terutama pembenahan pada fitur unggah berkas dan alur integrasi pasca-survei agar meminimalkan kendala teknis pemohon.
- b. Kejelasan informasi prasyarat dan alur eksternal, termasuk sosialisasi integrasi dengan OPD teknis lain seperti tata ruang (BPN/Disperparu) dan Dinas Pekerjaan Umum (PUPKP).
- c. Pengawasan lapangan bersama instansi penegak Perda (Sat Pol PP dan DLH), guna mengantisipasi gangguan operasional usaha tidak berizin yang berpotensi memicu konflik sosial di masyarakat.

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 pada periode April hingga Juni 2026 menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini ditandai dengan mayoritas aduan yang disampaikan melalui kanal online serta seluruhnya (100%) telah berhasil direspons dan diselesaikan dengan cepat oleh petugas. Aduan yang masuk pada triwulan ini didominasi oleh permohonan konfirmasi status perizinan, kendala teknis pada sistem aplikasi, serta pertanyaan terkait persyaratan administrasi perizinan.

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 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul untuk periode April hingga Juni 2026, 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 mempertahankan dan meningkatkan frekuensi monitoring pada kanal daring (Online) mengingat saluran ini menjadi media utama yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aduan.
- b. Perlu penguatan koordinasi dan komunikasi yang solid dengan OPD teknis terkait (seperti BPN, Dispertaru, DLH, dan Sat Pol PP), terutama untuk mempercepat penyelesaian aduan yang memerlukan penanganan lintas sektor atau verifikasi lapangan.
- c. Peningkatan kualitas dan pemeliharaan berkala pada sistem layanan online untuk mengatasi kendala teknis pengguna, seperti masalah pengunggahan dokumen izin lama dan integrasi sistem pasca-pengisian survei kepuasan.
- d. Penyediaan informasi mengenai persyaratan, alur prosedur, dan keterbukaan regulasi tata ruang (RTRW/Zonasi) yang lebih jelas serta mudah dipahami guna meminimalisir kesalahpahaman dan pertanyaan berulang dari pemohon.

- e. Optimalisasi pelayanan pengaduan secara langsung tatap muka sebagai alternatif yang responsif, khususnya untuk memfasilitasi penanganan kasus aduan non-administratif yang membutuhkan mediasi bersama antarpemangku wilayah.

Bantul, 9 Juli 2026
Ketua Tim Pengelolaan Aduan (Complaint
Management),



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