

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS REKOMENDASI MONITORING DAN
EVALUASI SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER 2025**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka penerapan Undang Undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman telah melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat terhadap berbagai kanal pengaduan.

Keterbukaan informasi publik, penanganan pengaduan sebagai bagian dari pelayanan publik, dan pencaanangan pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan publik yang bebas korupsi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman menyadari perlunya tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap pelaksanaan pelayanan publik, baik petugas pelayanan maupun sistem penanganan pengaduan.

B. Tujuan:

Maksud dan tujuan penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan pengaduan dan untuk menilai dan mengevaluasi penyelesaian tindak lanjut atas pengaduan masyarakat. dan pelaksanaan pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman.

C. Dasar Hukum:

1. Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman;
2. Peraturan Bupati Sleman Nomor 5 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan Pengaduan Perizinan;
3. Peraturan Bupati Sleman Nomor 6 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Nomor 067/1946 tanggal pembuatan 19 September 2015, tanggal revisi 19 Februari 2018, dan tanggal efektif 19 Februari 2018.

II. Kanal pelayanan pengaduan

- a. Telepon : (0274) 867199, (0274) 868405 psw 7374, 7388, 7375
- b. Fax : (0274) 866501
- c. Website : <https://dpmptsp.slemankab.go.id>
- d. Email : dpmptsp@slemankab.go.id
- e. Twitter : @dpmptsp sleman
- f. IG : @dpmptsp sleman
- g. Facebook : @dpmptsp sleman
- h. Lapor sleman : Link laporsleman <https://lapor.slemankab.go.id>
- i. Lapor SP4N : link lapor SP4N <https://www.lapor.go.id>
- j. WA Konsultasi/Informasi Izin : 0896-9288-6200
- k. WA Aduan : 0813-2610-9494
- l. Surat : DPMPTSP Kab Sleman, Jl. Magelang KM 11 Beran Lor Tridadi Sleman
- m. Kotak saran : DPMPTSP Kab Sleman, Jl. Magelang KM 11 Beran Lor Tridadi Sleman
- n. Datang langsung : DPMPTSP Kab Sleman, Jl. Magelang KM 11 Beran Lor Tridadi Sleman dengan mengisi form pengaduan yang telah disediakan atau menyampaikan aduan ke petugas.
- o. media sosial Pemerintah Kabupaten Sleman yang kemudian akan diteruskan ke admin pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Sleman.

III. Tahapan pengelolaan pengaduan:

Tahapan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut :

- 1. masyarakat menyampaikan pengaduan perizinan ke DPMPTSP Kabupaten Sleman sesuai dengan jenis pengaduan;
- 2. Pengaduan diterima oleh petugas/admin pengaduan pada Tim Kerja Pelayanan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sleman;
- 3. petugas/admin pengaduan pada Tim Kerja Pelayanan Pengaduan mengumpulkan data dan informasi terkait masalah dan obyek aduan;
- 4. Ketua Tim Kerja Pelayanan Pengaduan menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
- 5. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP Kabupaten Sleman, pengaduan disalurkan kepada perangkat daerah terkait atau pemangku wilayah setempat (Kapanewon/Kalurahan);
- 6. Ketua Tim Kerja Pelayanan Pengaduan melakukan analisa terhadap data dan informasi yang diterima, dengan melibatkan instansi teknis;
- 7. Ketua Tim Kerja Pelayanan Pengaduan bersama Instansi Teknis melakukan pengecekan lokasi, apabila diperlukan;
- 8. Kepala DPMPTSP Kabupaten Sleman melaksanakan koordinasi dengan instansi teknis dalam pengambilan keputusan, apabila diperlukan;
- 9. Dari hasil koordinasi, Perangkat Daerah diminta melakukan tugas dan tanggung jawab untuk melakukan pembinaan dan pengawasan sesuai kewenangan masing masing terhadap kegiatan usaha yang diadukan, misal : menerbitkan Teguran atau Surat Peringatan atau tindakan

- administrative lainnya apabila dalam pelaksanaan kegiatan usaha tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan masing masing sektor.
10. Kepala DPMPPTSP Kabupaten Sleman memberikan jawaban/tanggapan atas aduan masyarakat secara tertulis;
 11. Petugas menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
 12. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan;
 13. Ketua Tim Kerja Pelayanan Pengaduan menyampaikan kepada atasan terkait aduan yang memerlukan tindaklanjut penanganan pengaduan;
 14. Pengelolaan Pengaduan akan dibuat rekapan laporan sebagaimana terlampir.
- IV. Tindak lanjut pelayanan pengaduan
- Dalam rangka tindaklanjut penanganan pengaduan, Kepala Tim Kerja Pelayanan Pengaduan membuat laporan terkait pengaduan yang ada dan menyampaikan agar masukan dari aduan yang ada diinformasikan kepada seluruh penyelenggara layanan, dalam hal ini seluruh staf DPMPPTSP Kabupaten Sleman pada saat apel pagi, rapat koordinasi internal staf, rapat koordinasi struktural, perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan, perbaikan fasilitas sarana pelayanan dalam rangka perbaikan pelayanan. Terkait pengaduan menyangkut ketugasan dari Perangkat Daerah lain, maka dilakukan rapat koordinasi.
- V. Hasil Monitoring dan Evaluasi:
- Hasil laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan Bulan Desember 2025 sebanyak 25 aduan dan 2 permohonan pengurangan retribusi PBG adalah sebagai berikut:

NO	MEDIA	JANUARI		KETERANGAN	
		MASUK	TINDAK LANJUT		
1	SURAT	0	0	Koordinasi dengan pengirim surat terkait materi aduan dan penyampaian bahwa sudah ada SP 1 dan SP 2 daei DPUPKP	
2	LAPOR SLEMAN	0	0	Tindak lanjut berupa tanggapan yang diberikan langsung kepada pengirim aduan melalui	
3	LAPOR SP4N/PRESIDEN	1	1		
4	MEDSOS DPMPPT	5	5		
5	MEDSOS PEMKAB	0	0		
6	DATANG LANGSUNG	1	1		

7	TELEPON	0	0	admin/petugas pengaduan	
8	KOTAK SARAN	0	0	Ditindak lanjuti dengan perbaikan layanan atau menghubungi kontak pengadu apabila mencantumkan nomor kontak yang bisa dihubungi	
9	WA ADUAN	18	18	Langung diberikan tanggapan	
10	RETRIBUSI	2	5	Sudah ditindaklanjuti, 3 sis permohonan Bulan Nopember	

VI. Tindak lanjut atas Hasil Monitoring dan Evaluasi
Tindak lanjut laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat Bulan Desember 2025 sebagaimana terlampir:

VII. Kesimpulan:
Dari pengaduan masyarakat yang masuk telah dilakukan evaluasi setiap bulannya terutama pengaduan dari media sosial, dan web sudah langsung bisa ditindaklanjuti dengan diberikan tanggapan.

Penata Perizinan Ahli Muda
selaku Ketua Tim Kerja
Pelayanan Pengaduan



Kus Hermi Ida Nurtanti, S.H.
NIP. 197611181998032002

