

**LAPORAN EVALUASI
PENGELOLAAN PENGADUAN
TAHUN 2025**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANGKA BARAT**

**LAPORAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN TAHUN 2025
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANGKA BARAT**

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, diperlukan pengelolaan pengaduan yang efektif dan berkesinambungan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang mana penyelenggaraan tersebut dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik lain yang dibentuk dalam rangka kegiatan pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangka Barat merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik khususnya terkait proses perizinan.

Laporan evaluasi pengelolaan pengaduan ini disusun sebagai bahan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan masyarakat yang masuk serta tindak lanjut yang telah dilakukan selama tahun 2025.

Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka Barat dapat dilakukan melalui :

- ❖ Tatap muka langsung kepada petugas pengelola pengaduan;
- ❖ Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang telah disediakan;
- ❖ Website : dpmptsp.bangkabaratkab.go.id;
- ❖ Hotline telp/WA : 0811 7171790;
- ❖ Instagram : [dpmptsp_bangkabarat](https://www.instagram.com/dpmptsp_bangkabarat);
- ❖ Facebook : Dpmptsp Kabupaten Bangka Barat;

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan laporan ini adalah sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini yaitu :

1. Mengetahui pelaksanaan pengelolaan pengaduan
2. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang diterima
3. Mengidentifikasi kendala dalam penanganan pengaduan
4. Memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan
5. Menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan

III. HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN

Berdasarkan hasil monitoring dan rekapitulasi pengelolaan pengaduan masyarakat pada periode Januari 2025 s.d. Desember 2025, tidak terdapat pengaduan dari masyarakat yang masuk ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka Barat.

Dengan demikian :

- Jumlah pengaduan masuk : Nihil
- Pengaduan ditindaklanjuti : Nihil
- Pengaduan dalam proses : Nihil

IV. HASIL EVALUASI

Berdasarkan hasil evaluasi, pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik dan tidak terdapat pengaduan yang disampaikan masyarakat dalam periode Januari 2025 s.d. Desember 2025. Meskipun tidak terdapat pengaduan, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap dilaksanakan melalui :

1. Peningkatan koordinasi antar petugas pelayanan
2. Pemberian informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat
3. Peningkatan kedisiplinan dan responsivitas petugas pelayanan

V. PENUTUP

Demikian laporan evaluasi pengelolaan pengaduan tahun 2025 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka Barat ini disusun sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Mentok, 31 Desember 2025

Kepala Dinas,



Bertha, S.E.

NIP. 19780526 200604 2 005

**REKAP PENGADUAN
TAHUN 2025**

NO	BULAN	NAMA	ALAMAT	TANGGAL	MEDIA PENGADUAN	NO.TELP	JENIS PENGADUAN	TANGGAPAN/TINDAK LANJUT	TANDA TANGAN
1.	Januari						NIHIL		
2.	Februari								
3.	Maret								
4.	April								
5.	Mei								
6.	Juni								
7.	Juli								
8.	Agustus								
9.	September								
10.	Oktober								
11.	November								
12.	Desember								

Mentok, 31 Desember 2025

Kepala Dinas

Berna, S.E.

NIP 19780526 200604 2 005

