





# **LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI BALI**



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



## KATA PENGANTAR

Atas Asung Kertha Waranugraha Ida Sang Hyang Widi Wasa maka Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada SEMESTER I Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan lancar. Pelayanan Publik aparaturnya pemerintah sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan pelayanan pengaduan secara digital melalui laman web [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Adapun maksud dan tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat SEMESTER I Tahun 2025 ini adalah untuk melaporkan jumlah pengaduan yang ada dan tindak lanjut yang telah dilakukan selama SEMESTER I Tahun 2025.

Bali, 3 Juli 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh:  
KEPALA DINAS

**Dr. I Ketut Sukra Negara, S.Sos., M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19681129 198903 1 007



Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## LAPORAN

### PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### I. PENDAHULUAN

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan, diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan.

Ada 2 (dua) aspek yang terdapat pada pengelolaan pengaduan yakni aspek kepentingan Penyelenggara (*Service Provider*) dan aspek Kepentingan Penerima Layanan (*Custumers*).

Dari Aspek Kepentingan Penyelenggara, Pengelolaan Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Sebaliknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan atau masyarakat merupakan sarana untuk menyampaikan pengaduan atau permasalahan yang dihadapi untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan solusi pemecahan masalah.

DPMPTSP Provinsi Bali sebagai Lembaga Pelayanan Publik terus berusaha untuk menciptakan kualitas sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

#### II. MAKSUD DAN TUJUAN

##### 1. Maksud

Adapun maksud dari Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk memberikan kepastian pengaduan dari masyarakat dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

##### 2. Tujuan

Adapun tujuan dari Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah untuk:

- a. Dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara cepat, tepat dan tuntas
- b. Memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali adalah terkait dengan:

1. Waktu penyelesaian
2. Mekanisme dan prosedur
3. Penyajian Informasi
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
5. Tarif/ biaya
6. Keluhan terkait sarana dan prasarana
7. Kendala teknis dalam proses layanan secara daring (daring) dan pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi DPMPTSP Provinsi Bali.



#### IV. SARANA PENGADUAN

Sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, ketidakpuasan dan informasi masyarakat adalah melalui:

1. Telpn : (0361) 243804
2. Email : [dpmptsp@baliprov.go.id](mailto:dpmptsp@baliprov.go.id)
3. Website : [dpmptsp.baliprov.go.id](http://dpmptsp.baliprov.go.id)
4. Website : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

#### V. PELAKSANAAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali pada SEMESTER I Tahun 2025, dilaksanakan oleh Tim sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Bali Nomor : 221 TAHUN 2025 tanggal 22 Januari 2025 Tentang Pembentukan Dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Perizinan Berusaha, Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali Tahun 2025.

#### VI. TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Untuk SEMESTER I Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Provinsi Bali, terdapat pada Rekapitulasi Pengaduan SEMESTER I.

#### VII. PENUTUP

Untuk mengatasi permasalahan pengaduan di DPMPTSP Provinsi Bali telah ditetapkan Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Bali Nomor 1195 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Bali, menyediakan layanan konsultasi secara digital bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/ informasi mengenai proses pengurusan izin.

Bali, 3 Juli 2025



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI BALI  
REKAPITULASI PENGADUAN  
SEMESTER I  
TAHUN 2025

| NO | BULAN    | IDENTITAS | BENTUK<br>PENGADUAN | PERMASALAHAN | TINDAK LANJUT | JANGKA WAKTU<br>PENYELESAIAN | JUMLAH | KET   |
|----|----------|-----------|---------------------|--------------|---------------|------------------------------|--------|-------|
| 1. | Januari  | -         | -                   | -            | -             | -                            | -      | Nihil |
| 2. | Februari | -         | -                   | -            | -             | -                            | -      | Nihil |
| 3. | Maret    | -         | -                   | -            | -             | -                            | -      | Nihil |
| 4. | April    | -         | -                   | -            | -             | -                            | -      | Nihil |
| 5. | Mei      | -         | -                   | -            | -             | -                            | -      | Nihil |
| 6. | Juni     | -         | -                   | -            | -             | -                            | -      | Nihil |

Bali, 3 Juli 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh:  
KEPALA DINAS  
**Dr. I Ketut Sukra Negara, S.Sos., M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19681129 198903 1 007



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

