



LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh
Triwulan I Tahun 2025

Laporan Rekapitulasi Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) Kota Banda Aceh

Triwulan 1 Tahun 2025

I. Pendahuluan

Pengaduan masyarakat adalah keluhan, ungkapan perasaan, sumbang pikiran, gagasan atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat berkaitan dengan Perizinan berusaha dan Perizinan NonBerusaha.

Penanganan pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klasifikasi, penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan dan pelaporan.

Selaku penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh menyediakan sarana Helpdesk Pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat melalui email, media sosial, telepon, whatsapp dan kotak pengaduan/saran.

Setiap pengaduan yang masuk, baik secara langsung dengan mendatangi petugas Helpdesk Pengaduan di DPM-PTSP dengan alamat : Jalan Diponegoro Gedung Pasar Aceh lantai III, maupun secara tidak langsung, melalui email di : dpmptsp.bna@gmail.com atau pada website : dpmptsp.bandaacehkota.go.id atau melalui media sosial Instagram yaitu : [mpp_kotabandaaceh](https://www.instagram.com/mpp_kotabandaaceh) akan dilayani dengan sebaik baiknya. Saat ini untuk membantu masyarakat agar lebih cepat menyampaikan aduannya telah tersedia whatsapp call center verify.

Adapun pengaduan yang disampaikan baik melalui surat, whatsapp maupun email, agar mendapatkan data yang valid memerlukan survey lokasi dan menggali informasi di lapangan, oleh team pengawasan bidang Penanaman Modal DPM-PTSP Kota Banda Aceh, sebelum mengadakan rapat fasilitasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Untuk aduan bersifat segera seperti melalui medsos, whatsapp dan email ditindaklanjuti dengan menjawab langsung setelah berkoordinasi dengan Bidang Pelayanan atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait pada Pemerintah Kota Banda Aceh.

1. Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan disediakannya sarana pengaduan masyarakat/ helpdesk pengaduan mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Maksud

- 1. Merespon keluhan baik dari masyarakat maupun pelaku usaha;
- 2. Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan;
- 3. Membuktikan benar dan tidaknya keluhan yang disampaikan/adukan;
- 4. Menjamin kepada masyarakat atau pelaku usaha bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Tujuan

- 1. Menjaga citra dan wibawa Lembaga DPM-PTSP sebagai penyelenggara pelayanan publik;
- 2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

II. Analisa Data Pengaduan Triwulan I Tahun 2025

Tabel : Data Pengaduan TW I Pada Dinas Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	Januari	31	Selesai
2	Februari	7	Selesai
3	Maret	10	Selesai
	Jumlah	48	Selesai

Pada triwulan I, angka pengaduan masyarakat adalah sebanyak 48 aduan, di bulan Januari terdapat 31 aduan masyarakat, sedangkan pada bulan Februari 7 aduan, adapun di bulan Maret terdapat 10 aduan. Pada bulan Januari merupakan aduan tertinggi dari masyarakat yang disebabkan oleh adanya penyempurnaan aplikasi MPP Digital yang dikelola oleh Pusat, selanjutnya diikuti bulan Maret sebanyak 10 aduan, sedangkan pada bulan Februari merupakan jumlah aduan terendah dari masyarakat yaitu sebanyak 7 aduan. Pada umumnya aduan masyarakat menyangkut pembuatan Surat izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan pada aplikasi MPP Digital. DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) dan Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi) guna kelancaran proses pembuatan SIP Tenaga Kesehatan. Selanjutnya permasalahan berikutnya adalah

penarikan Surat Tanda Registrasi (STR) yang langsung diselesaikan oleh petugas Helpdesk Pengaduan di DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

III. Penutup

Setiap aduan masyarakat yang masuk ke DPM PTSP baik secara langsung maupun secara tidak langsung, telah diselesaikan dengan baik oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh.

Pada triwulan I tahun 2025, pengaduan masyarakat mencapai 48 aduan dengan keluhan umumnya tentang aplikasi MPP Digital yang belum optimal dan masih banyak mengalami perbaikan dalam penerapannya pada proses pembuatan SIP Tenaga Kesehatan, juga masalah pencabutan Surat Tanda Register (STR) yang langsung diselesaikan oleh petugas Helpdesk Pengaduan DPM PTSP.

DPM PTSP Kota Banda Aceh senantiasa mencari solusi untuk mengatasi setiap masalah yang timbul dan berupaya untuk selalu berkoordinasi dengan pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) dan Kementerian Komunikasi Dan Digital (Kemkomdigi) yang mengelola aplikasi MPP Digital, sehingga masyarakat merasa senang dan puas pada pelayanan DPM PTSP Kota Banda Aceh.

4 Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu satu Pintu
Kota Banda Aceh


ANDRI, S.STP, M.Si

Pembina Tk I

NIP. 19840323 200212 1 002



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM - PTSP)

MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3
JL. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

DATA PENGADUAN DAN PROSES PENYELESAIAN
BANDA ACEH
TRIWULAN I TAHUN 2025

Jenis Data : Pengaduan			
NO	BULAN	JUMLAH	KETERANGAN
1	Januari	31	Selesai
2	Februari	7	Selesai
3	Maret	10	Selesai
	Jumlah	48	Selesai

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Banda Aceh

ANDRI, S.STP.M.Si
Pembina Tk. I/NIP.19840323 200212 1 002



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP)

MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3
JL. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

DATA PENGADUAN DAN PROSES PENYELESAIAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH
BULAN JANUARI TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
					Counter Pengaduan		
1	02-01-2025	Melly Musrianti	Rumah Sakit	MPP Digital			Selesai
2	02-01-2025	Teuku Zulfikar	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
3	02-01-2025	Moch Kennedy	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
4	02-01-2025	Nasriah	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
5	03-01-2025	Enggus	Rumah Sakit	MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
6	03-01-2025	Siti Raudhatul Ghina	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
7	03-01-2025	Tri Nur Handayani	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
8	06-01-2025	Nisa Zahratul Islami	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
9	06-01-2025	Roziana	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai

Jenis Data : Pengaduan

10	07-01-2025	Cut Irma Mutia	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
11	07-01-2025	Mellisa Oflihdya	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
12	07-01-2025	Nila Kusuma	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
13	08-01-2025	Abral Fazillah	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
14	13-01-2025	Onarisa Ayu	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
15	13-01-2025	Amalia	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
16	14-01-2025	Nisrina Khairunnisa	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
17	14-01-2025	Ika Arfita	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
18	14-01-2025	Juita Mokoginta	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
19	15-01-2025	Taufiq Julian Davit	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
20	15-01-2025	Bunga Fauza Fitri Ajjah	Rumah Sakit	MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
21	15-01-2025	Finka Riandella	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
22	15-01-2025	Alyauma Akmal Kalani	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
23	17-01-2025	Febrian Darmadi	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
24	17-01-2025	Husna Islahuddin	Rumah Sakit	MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
25	17-01-2025	Syukrinawati	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai

26	21-01-2025	Ade Susvia Nita	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
27	22-01-2025	Khairun Nisa	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
28	22-01-2025	Ayu Yuliana	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
29	24-01-2025	Inda Ul-Husna	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
30	30-01-2025	Wika Asmijar	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
31	31-01-2025	Nisrina Munawarah	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH

KOTA BANDA ACEH

PEMBINA IV/a NIP. 19840323 200212 1 002

ANDRI S.STP.M.Si



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP)

MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3
Jl. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

DATA PENGADUAN DAN PROSES PENYELESAIAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH
BULAN FEBRUARI TAHUN 2025

Jenis Data : Pengaduan							
NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	03-02-2025	Cut Rahil Rahmatillah	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
2	03-02-2025	Afifs Syafwar	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
3	03-02-2025	Saiful Nazar	Rumah Sakit	MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
4	03-02-2025	Nursanty	Apotik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
5	04-02-2025	Nurhaliza	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
6	04-02-2025	Ahmad Hibban Awriya	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai

7	05-02-2025	Asmawati	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
---	------------	----------	-------------	-------------	--	--------------	---------

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA BANDA ACEH



ANDRI S STP.M.SI
PEMBINA IV/a NIP. 19840323 200212 1 002



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP)

MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3
Jl. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

DATA PENGADUAN DAN PROSES PENYELESAIAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH
BULAN MARET TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	03-03-2025	Satria	Rumah Sakit	MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
2	07-03-2025	Anita Wulan Tari	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
3	08-03-2025	Elisa Fajariana	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
4	09-03-2025	Nuri Alfalah	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
5	11-03-2025	Sherly Nazvi Fadhlilah	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
6	12-03-2025	Hidaya Tika	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
7	14-03-2025	dr Ulfah Wijaya Kusuma	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
8	18-03-2025	Miftahul Jannah	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai

