



REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

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

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

Triwulan II 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 disediakan 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 II Tahun 2025**

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

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	April	12	Selesai
2	Mei	9	Selesai
3	Juni	20	Selesai
	Jumlah	41	Selesai

Pada triwulan II, angka pengaduan masyarakat adalah sebanyak **41** aduan, di bulan April terdapat 12 aduan masyarakat, sedangkan pada bulan Mei 9 aduan, adapun di bulan Juni terdapat 20 aduan. Pada bulan Juni merupakan aduan tertinggi dari masyarakat yang disebabkan oleh adanya penyempurnaan aplikasi MPP Digital yang dikelola oleh Pusat, selanjutnya diikuti bulan April sebanyak 12 aduan, sedangkan pada bulan Mei merupakan jumlah aduan terendah dari masyarakat yaitu sebanyak 9 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.

III. Penutup

Pada triwulan II tahun 2025, pengaduan masyarakat mencapai 41 aduan dengan keluhan umumnya tentang aplikasi MPP Digital yang digunakan untuk memproses Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan. Adapun permasalahan yang dijumpai adalah belum lancarnya sinkronisasi data Satu Sehat : satusehat.kemkes.go.id untuk memproses Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) tenaga medis dan tenaga Kesehatan pada proses .

Setiap aduan masyarakat yang masuk ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPM PTSP) Kota Banda Aceh baik secara langsung maupun secara tidak langsung, telah diselesaikan dengan baik oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh.

Namun demikian masih banyak tenaga medis dan tenaga kesehatan belum memahami cara pengisian dan pengajuan Surat izin Praktik (SIP) dari akun Satu Sehat SDMK sehingga dibutuhkan sosialisasi dari Dinas Kesehatan Provinsi atau Kabupaten/Kota selaku instansi teknis bidang Kesehatan.

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), Kementerian Komunikasi Dan Digital (Kemkomdigi) yang mengelola aplikasi MPP Digital dan Kementerian Kesehatan, untuk kelancaran pengurusan yang mereka butuhkan, sehingga masyarakat merasa senang dan puas pada pelayanan DPM PTSP Kota Banda Aceh.

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

Iskandar, S.Sos, M. Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196809131991031004

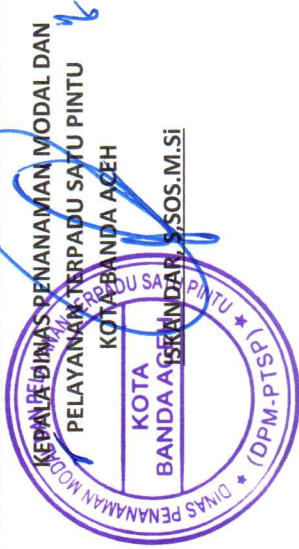


PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP)

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 APRIL TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		Jenis Data : Pengaduan
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	04-05-2025	Dian Vita Sari	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
2	05-04-2025	Uswatun Hasanah	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
3	10-04-2025	Hamid Nasution	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
4	15-04-2025	M. Yunus	Klinik	MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
5	15-04-2025	Rafka Zhafran Syifaun	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
6	15-04-2025	Maskur	Klinik	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
7	18-04-2025	dr Ulfah Wijaya Kusuma	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
8	25-04-2025	Rahil Anjani	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
9	25-04-2025	Triono	Praktek Mandiri	MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
10	27-04-2025	Siti Raihanah	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
11	28-04-2025	Nur fajri Agustina	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai
12	28-04-2025	Safrinalita	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial	Selesai





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 MEI TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER	
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG
1	02-05-2025	Filzah Bazliya	Klinik	MPP Digital		Media Sosial
2	02-05-2025	Ihwana	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
3	06-05-2025	Ichsan Kurniadi	Rumah Sakit	MPP Digital	Counter Pengaduan	
4	07-05-2025	Hidayatika	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
5	08-05-2025	Rizki Amal	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
6	09-05-2025	Nurul Husna	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
7	14-05-2025	Mahda Elisa	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
8	19-05-2025	Muna Raihana	Rumah Sakit	MPP Digital	Counter Pengaduan	
9	22-05-2025	Nawal Hafiza	Klinik	MPP Digital	Counter Pengaduan	

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH
Pembina Utama Muda/NIP. 19680913 199103 1 004
ISKANDAR, S.Sos.M.Si
(DPM-PTSP)



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 JUNI TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER	
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG
1	02-06-2025	Rosa Dini Maulida	Klinik	MPP Digital		Media Sosial
2	02-06-2025	Fahmi	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
3	02-06-2025	Mutawatir	Klinik	MPP Digital		Media Sosial
4	04-06-2025	Hidayatika	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
5	04-06-2025	Rizka Mulyana	Apotek	MPP Digital	Counter Pengaduan	
6	06-06-2025	Difa Delfishna	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
7	06-06-2025	Silvia	Klinik	MPP Digital		Media Sosial
8	09-06-2025	Nurhuda	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
9	15-06-2025	Vira	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
10	16-06-2025	Khairul Fuadi	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
11	23-06-2025	Azka Azkiya	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
12	24-06-2025	Armina Sara	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
13	25-06-2025	Huriatul	Klinik	MPP Digital	Counter Pengaduan	
14	25-06-2025	Erlis Yusmala	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
15	30-06-2025	Cindi Anggriani	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial

16	30-06-2025	Dean Yolanda Sari	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
17	30-06-2025	Raisa Nura	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
18	30-06-2025	Sandi Oktaviani	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial
19	30-06-2025	Kurniadi	Klinik	MPP Digital		Media Sosial
20	30-06-2025	Maya	Rumah Sakit	MPP Digital		Media Sosial

PT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH
KOTA BANDA ACEH
ISKANDAR, S. Sos. M.Si
Pemerintah Kota Banda Aceh / Nip. 19680913 199103 1 004
(DPM-PTSP)