



DPM-PTSP.
KOTA BANDA ACEH

REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

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

Laporan Rekapitulasi Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) Kota Banda Aceh Triwulan III Tahun 2025

I. Pendahuluan

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

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.

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 akan dilayani dengan sebaik baiknya. Saat ini untuk membantu masyarakat agar lebih cepat menyampaikan aduannya telah tersedia whatsapp call center verify.

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 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 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 III Tahun 2025

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

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	Juli	7	Selesai
2	Agustus	7	Selesai
3	September	7	Selesai
	Jumlah	21	Selesai

Pada triwulan III, angka pengaduan masyarakat adalah sebanyak 21 aduan, baik di bulan Juli, Agustus maupun September terdapat 7 aduan masyarakat. Pada bulan Juli, Agustus dan September, aduan masyarakat yang masuk sama banyaknya, adapun permasalahannya adalah seperti terdapat pada tabel 2 (dua) berikut ini :

Tabel 2 : Permasalahan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Triwulan III Tahun 2025

No	Permasalahan	Jumlah	Keterangan
1	Sistem Satu Sehat Pada SISDMK	2	Selesai
2	Reset Akun	3	Selesai
3	Perubahan Data Tempat Praktik	1	Selesai
4	Konsultasi Syarat dan Tatacara Pengajuan SIP Pada MPP Digital	2	Selesai
5	Waktu Penyelesaian SIP	3	Selesai
6	Konsultasi Tatacara Penginputan di Apalikasi OSS	1	Selesai
7	Pengajuan SIP Ditolak MPP Digital Sebab Tidak Memenuhi Syarat	2	Selesai
8	Konsultasi Tidak Dapat Mengakses Layanan MPP Digital	2	Selesai
9	Konsultasi Terkait Proses Verifikasi Toko Obat	1	Selesai
10	Pengaduan Pencabutan SIP Dokter	1	Selesai
11	Pengajuan Perpanjangan Izin Toko Obat	1	Selesai
12	Kesalahan Pengajuan Dari Pemohon Pada Aplikasi MPP Digital	2	Selesai

Pada tabel 2 (dua) di atas dapat dilihat permasalahan reset akun dan waktu penyelesaian SIP yang paling banyak diadukan oleh masyarakat. Selanjutnya permasalahan yang diadukan adalah persoalan aplikasi SISDMK (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan), tatacara penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) adalah urutan yang menempati peringkat ke 2 (dua). Untuk permasalahan perubahan data, tatacara penggunaan aplikasi Online Single Submission (OSS), proses verivikasi dan perpanjangan izin sarana kesehatan toko obat dan pencabutan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan mendapatkan aduan paling sedikit dari masyarakat.

Adapun setiap permasalahan yang masuk dari masyarakat pada DPM PTSP Kota Banda Aceh, telah dapat diselesaikan dengan baik dan telah dapat memuaskan masyarakat yang mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha, sehingga masyarakat yang mengurus keperluannya di DPM PTSP Kota Banda Aceh merasa senang dan bahagia ketika urusannya diselesaikan dengan baik.

III. Penutup

Pada triwulan III tahun 2025, pengaduan masyarakat dengan keluhan umumnya tentang aplikasi MPP Digital dan waktu penyelesaian Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan. Adapun permasalahan pada aplikasi Satu Sehat pada SISDMK yang digunakan untuk memproses Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan adalah karena belum lancarnya sinkronisasi data dari Satu Sehat : satusehat.kemkes.go.id. Namun demikian DPM PTSP Kota Banda Aceh telah mengupayakan secara optimal dan berkoordinasi dengan Kementerian Kesehatan di pusat untuk menanggulangi persoalan tersebut. .

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 secara lebih maksimal 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 - TELP./FAX (0651) 32874

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

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		Jenis Data : Pengaduan
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	05 Juli 2025	Ella	Apotek	Permasalahan Pada Sistem Satu Sehat dan SISDMK		Media Sosial	Selesai
2	07 Juli 2025	Nurul Savira	Rumah Sakit	Perubahan Pada Aplikasi Satu Sehat		Media Sosial	Selesai
3	17 Juli 2025	Husna	-	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
4	18 Juli 2025	Zahara	-	Perubahan Klinik Praktek ke Klinik Mandiri		Media Sosial	Selesai
5	21 Juli 2025	Klinik Seulanga	Klinik	Persyaratan Pengurusan SIP Bidan dan SIP Dokter		Media Sosial	Selesai
6	23 Juli 2025	Zaty Fadhillah	-	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
7	29 Juli 2025	Ardella	D-III Farmasi	Proses Waktu Penyelesaian SIP		Media Sosial	Selesai

Pir. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KOTA BANDA ACEH
BANDA ACEH
ISKANDAR, F. S
Pembina Utama Muda / Nip. 19680913 199103 1 004
(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 AGUSTUS TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	4 Agustus 2025	Henny Rahmawati	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
2	5 Agustus 2025	Marisa Fitria	-	Belum memahami secara menyeluruh tata cara penginputan di website OSS		Media Sosial	Selesai
3	6 Agustus 2025	Fenny Harrika	Klinik	SIP Belum Terbit		Media Sosial	Selesai
4	12 Agustus 2025	Muhammad Imam Nurizqi	Rumah Sakit	Belum memahami secara menyeluruh tata cara penginputan Surat Izin Praktik (SIP) melalui Aplikasi MPP Digital		Media Sosial	Selesai
5	15 Agustus 2025	Sri Murdiati	Apotek	Belum tervalidasi/ terdaftar di Fasyankes		Media Sosial	Selesai
6	25 Agustus 2025	Rania	Rumah Sakit	Pengajuan SIP masih diproses		Media Sosial	Selesai
7	29 Agustus 2025	Putri Nazilma	Rumah Sakit	Pengajuan terkait SIP Di tolak karena syarat tidak memenuhi	Langsung		Selesai

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH
Pembina Utama Muda / Nip. 09680913 199103 1 004
SKANDAR S. Sos



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 SEPTEMBER TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	06-09-2025	Fazila Fitriana	-	Tidak bisa Mengakses Layanan MPP Digital		Media Sosial	Selesai
2	10-09-2025	Marisa Fitria	Toko Obat	Tindak lanjut terkait dengan proses verifikasi toko obat		Media Sosial	Selesai
3	16-09-2025	Nurul Wahyu Utami	Apotek	Pengajuan terkait SIP Di tolak karena syarat tidak memenuhi		Media Sosial	Selesai
4	17-09-2025	Savanadental	Rumah Sakit	Pengaduan Pencaputan SIP Dokter		Media Sosial	Selesai
5	22 -09- 2025	oiluviaa	Toko Obat	Pengajuan Perpanjangan SIP Toko Obat		Media Sosial	Selesai
6	30-09-2025	Ristanti Putri	Klinik	Kesalahan Pengajuan dari pemohon		Media Sosial	Selesai
7	30-09-2026	put	Klinik	Pengaduan kesalahan dalam pengajuan MPP Digital		Media Sosial	Selesai

PIC. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH
ISKANDAR, S. S. 305
Pembina Utama Muda / Nip. 19680913 199103 1 004