

Laporan Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh TW IV Tahun 2024

I. Latar Belakang

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 dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh Bidang Pengaduan dan Informasi merupakan salah satu lembaga yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha.

Keterbukaan informasi publik untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri dari negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik dan transparan. Untuk itulah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh guna memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan.

II. Tujuan

Penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan bentuk pertanggungjawaban Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh kepada pelaku usaha / masyarakat yang bertujuan :

- Mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha kepada Masyarakat.
- Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan.
- Menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap penyelenggara pengelola pelayanan publik.
- Pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

III. Data Pengaduan Masyarakat Pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh

Untuk melihat berapa banyak aduan yang disampaikan masyarakat pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh pada triwulan IV tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I. Data Pengaduan Pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh
Triwulan IV Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	Oktober	47	Selesai
2	November	31	Selesai
3	Desember	46	Selesai
	Jumlah	124	Selesai

Terkait data pengaduan masyarakat pada triwulan IV tahun 2024 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan masyarakat yang melakukan pengaduan adalah sebanyak 124 aduan. Pada bulan Oktober merupakan angka pengaduan masyarakat tertinggi dibanding dengan bulan yang lain. Angka pengaduan masyarakat yang menempati urutan tertinggi yaitu sebanyak 47 aduan, sedangkan kasus aduan terendah terdapat pada bulan November yaitu sebanyak 31 aduan. Semua aduan yang disampaikan masyarakat telah dapat diselesaikan dengan baik oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh.

IV. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2024 terdapat 124 kasus aduan masyarakat. Ada berbagai jenis aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Adapun berbagai macam jenis aduan masyarakat dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

Tabel. 2 Jenis Pengaduan di DPM_PTSP Kota Banda Aceh
Periode Triwulan IV Tahun 2024

No	Jenis Pengaduan	Jumlah	Keterangan
1	Reset akun	12	Selesai
2	MPP Digital	112	Selesai
	Jumlah	124	selesai

Dari data pada tabel 2 dapat dilihat, untuk jenis pengaduan tersebut terdapat 2 permasalahan yang diadukan masyarakat pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh yaitu: reset akun

dan permasalahan MPP Digital. Dengan adanya identifikasi permasalahan tersebut DPM-PTSP Kota Banda Aceh akan lebih mudah dalam melakukan upaya tindak lanjut yang akan dilakukan sesuai dengan prosedur layanan penanganan pengaduan dan informasi.

Adapun permasalahan terbanyak terdapat pada aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) yang masih belum optimal dan masih banyak perbaikan, membuat Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan yang berjumlah sebanyak 112 pemohon mengalami gangguan pada saat pemrosesan. Demikian pula halnya dengan aplikasi Sicantik. Sebanyak 12 pemohon yang menggunakan aplikasi Sicantik melakukan reset akun untuk melanjutkan proses pembuatan Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan. Untuk memudahkan dan melancarkan pengurusan Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan DPM-PTSP Kota Banda Aceh senantiasa melakukan koordinasi dengan pusat yang mengendalikan aplikasi MPP Digital dan Sicantik.

Adapun tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut :

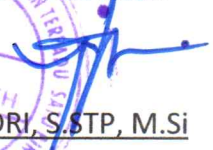
1. DPM PTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan pusat sebagai pengelola aplikasi MPP Digital yaitu pada KemenPAN-RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi) dalam hal pemrosesan Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan.
2. DPM PTSP Kota Banda Aceh juga melakukan koordinasi dengan Kemenkes RI (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia) di Jakarta menyangkut data tenaga tenaga kesehatan melalui Help desk Kemenkes RI.
3. DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) dan Kemkomdigi (Kementerian Komunikasi dan Digital) di Jakarta menyangkut aplikasi Sicantik melalui admin Sicantik DPM PTSP Kota Banda Aceh.
4. Sosialisasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) yang lebih masiv di sosial media yang telah tersedia.

V. Penutup

Penanganan Pengaduan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha yang ditangani oleh Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh telah diselesaikan dengan baik. Hal utama yang menjadi permasalahan pengaduan masyarakat adalah penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPP D) yang belum maksimal, sehingga mempengaruhi proses penyelesaian sertifikat maupun Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan dan kelancaran aplikasi Sicantik dalam hal reset akun tenaga Kesehatan.

Peningkatan layanan publik kepada masyarakat maupun pelaku usaha harus terus diupayakan dengan melakukan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pengaduan masyarakat yang masuk baik secara langsung maupun tidak langsung.

Keberhasilan penanganan pengaduan terhadap permasalahan masyarakat merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh, dengan demikian masyarakat merasa puas dan bahagia atas permasalahan yang mereka hadapi karena dapat diselesaikan dengan baik, cepat, tepat dan transparan.

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

