

**LAPORAN TINDAK
LANJUT HASIL
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA
DPM-PTSP KOTA BANDA ACEH
T W I T A H U N 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non-Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Triwulan I Tahun 2025.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh telah membuka sarana pengaduan masyarakat yang bernama “Help Desk Pengaduan”. Sarana ini memiliki tugas dan fungsi menerima serta menangani pengaduan terkait Perizinan Berusaha dan Perizinan Non-Berusaha, maupun dugaan pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kota Banda Aceh. Pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan dan dibantu oleh Dinas Teknis terkait.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi, dan Pelaporan, khususnya Seksi Pengaduan dan Informasi pada DPMPTSP Kota Banda Aceh, dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan ini merupakan hasil kegiatan penanganan pengaduan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non-Berusaha yang kami sajikan berupa data, informasi, serta permasalahan yang diterima melalui berbagai saluran pengaduan, antara lain instruksi pimpinan, korespondensi, website, email, Instagram, WhatsApp, serta kotak pengaduan dan saran.

Demikian laporan ini kami sampaikan, semoga bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

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



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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.

Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di DPM-PTSP Kota Banda Aceh juga dapat dilihat dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha di DPM-PTSP Kota Banda Aceh. Adapun Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh Triwulan I Tahun 2025 tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat, pelaku usaha dan pengguna pelayanan dari semua stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan Prioritas terkait Gratifikasi dan Pungutan liar yang mungkin saja terjadi di lingkungan DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

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.

1.2. Landasan Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14. Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh;
8. Peraturan walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan NonPerizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

1.3. Maksud Dan 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:

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

1.4. Ruang Lingkup

Pengaduan masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan DPMPTSP melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari s/d 31 Maret 2025 sejumlah 48 aduan. Semua pengaduan masyarakat yang masuk ke DPM PTSP Kota Banda Aceh telah dapat diselesaikan dengan baik. Adapun ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 3 bulan tahun 2025 meliputi:

1. Persyaratan Perizinan
2. Konsultasi Bidang Usaha
3. Keluhan Waktu Proses Perizinan
4. Pelanggaran Perizinan

1.5. Unsur Pengaduan

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif * adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah setempat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana **) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana **) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Catatan : *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: Pembuatan Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan, pembuatan KTP, biaya oleh Undang Undang dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

BAB II
MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

2.1 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat terkait masalah pelayanan, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh menyediakan beberapa cara untuk menangani keluhan/pengaduan masyarakat yang diajukan, antara lain :

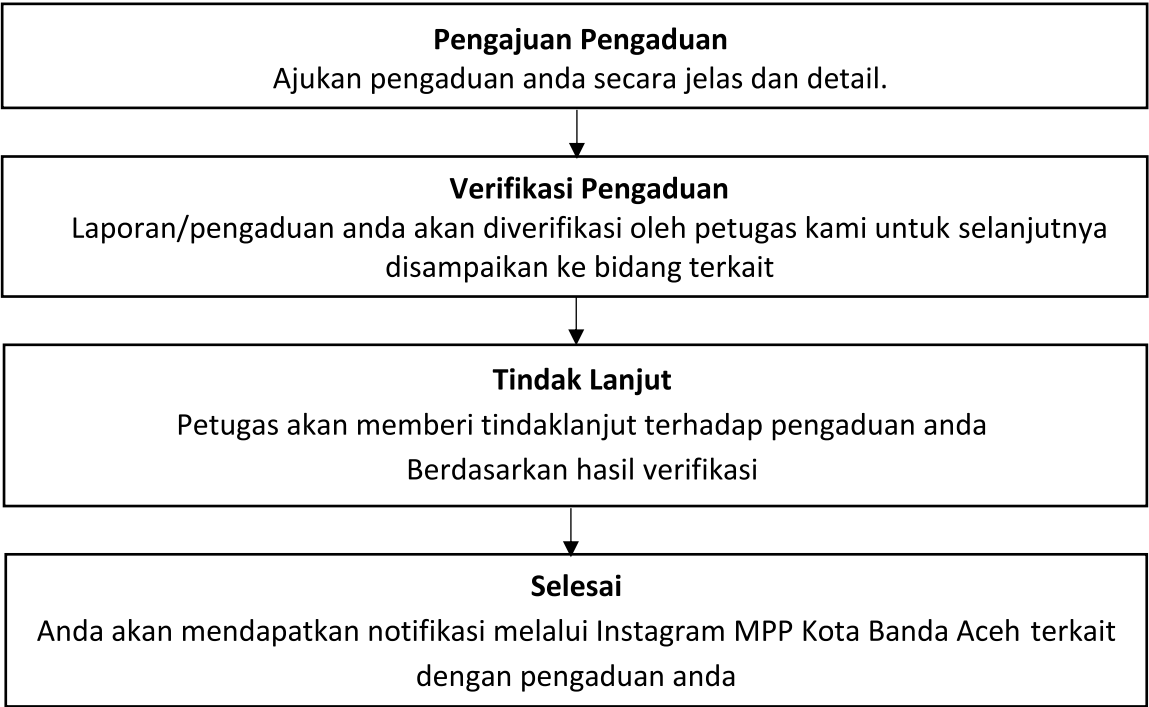
A. Langsung

Masyarakat/pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan mengunjungi DPM-PTSP Kota Banda Aceh di alamat : Jl. Diponegoro Gedung Pasar Aceh Baru Lt. III dengan menyampaikan langsung keluhannya kepada petugas (layanan informasi). Petugas akan mencatat isi pengaduan dan menverifikasi pengaduan tersebut untuk disampaikan ke instansi/gerai terkait.

B. Tidak Langsung/Daring

Pengaduan secara tidak langsung yang dilakukan masyarakat dapat dilakukan dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan petugas layanan informasi maupun petugas tenan dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui Instagram masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui Instagram yaitu di : mpp_kotabandaaceh

Adapun tahapan pengaduan dalam Mekanisme Pengaduan Masyarakat pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh secara tidak langsung seperti berikut ini :



2.2 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 I tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I. Data Pengaduan Pada DPM-PTSP Kota Banda Aceh
Triwulan I Tahun 2025**

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

Terkait data pengaduan masyarakat pada triwulan I tahun 2025 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan masyarakat yang melakukan pengaduan adalah sebanyak 48 aduan. Pada bulan Januari merupakan angka pengaduan masyarakat tertinggi dibanding dengan bulan yang lain. Angka pengaduan masyarakat yang menempati urutan tertinggi yaitu sebanyak 31 aduan, sedangkan kasus aduan terendah terdapat pada bulan Februari yaitu sebanyak 7 aduan, untuk bulan Maret angka aduan masyarakat mencapai 10 aduan. Pada umumnya pengaduan yang disampaikan masyarakat adalah pada proses pembuatan Surat izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital. Saat ini aplikasi MPP Digital masih sering mengalami kendala dalam penggunaannya, selanjutnya 1 aduan masyarakat mengenai pencabutan Surat Tanda Register (STR) Tenaga Kesehatan. Namun demikian semua permasalahan yang timbul dalam pengurusan Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan maupun pencabutan STR yang disampaikan masyarakat telah dapat diselesaikan dengan baik oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh.

2.3 Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2025 terdapat 48 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 I Tahun 2025

No	Jenis Pengaduan	Jumlah	Keterangan
1	MPP Digital	47	Selesai
2	Pencabutan STR	1	Selesai
	Jumlah	48	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: permasalahan MPP Digital dan pencabutan Surat Tanda Registrasi (STR) Tenaga Kesehatan. 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 proses pembuatan Surat Izin Tenaga Kesehatan (SIP) Tenaga Kesehatan yang di proses melalui aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) yaitu sebanyak 47 aduan. Penggunaan MPP Digital sering tidak lancar dan belum optimal karena masih banyak perbaikan, membuat Surat Izin Praktek SIP) Tenaga Kesehatan mengalami gangguan pada saat pemrosesan, sedangkan penarikan Surat Tanda Registrasi (STR) hanya terdapat 1 aduan. Untuk memudahkan dan melancarkan pengurusan Surai Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan DPM- PTSP Kota Banda Aceh senantiasa melakukan koordinasi dengan pusat yang mengendalikan aplikasi MPP Digital.

Adapun tindak lanjut 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 (Kementrian 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 (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia) di Jakarta menyangkut data tenaga

kesehatan melalui Help desk Kemenkes RI.

3. DPM-PTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan Kemendagri (Kementrian Dalam Negeri) dan Kemkomdigi (Kementrian Komunikasi dan Digital) untuk kelancaran pembuatan SIP Tenaga Kesehatan.
4. Sosialisasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) yang lebih masiv di sosial media yang telah tersedia.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh secara umum telah berjalan dengan baik. Koordinasi antar bidang seperti Bidang Pengaduan, Kebijakan Pelaporan, serta Layanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha menunjukkan sinergi yang positif, khususnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Peran petugas informasi, konsultasi, dan pengaduan, serta pejabat dan staf back office, menjadi kunci dalam memastikan kelancaran proses pelayanan publik di lingkungan DPM-PTSP.

Penanganan pengaduan oleh Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi, dan Pelaporan dapat diselesaikan secara efektif. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam pemanfaatan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD), yang berdampak terhadap kecepatan dan ketepatan penyelesaian perizinan tertentu, seperti penerbitan Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan, dukungan sumber daya manusia dan teknis masih perlu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi yang optimal.

Selain itu, evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap setiap pengaduan yang masuk, baik secara langsung maupun tidak langsung, menjadi salah satu langkah strategis dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Keberhasilan penyelesaian pengaduan merupakan indikator penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang responsif, cepat, tepat, dan transparan akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, khususnya DPM-PTSP Kota Banda Aceh.

3.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, diperlukan koordinasi yang lebih intensif dan berkelanjutan antar bidang di lingkungan DPM-PTSP Kota Banda Aceh. Terutama antara petugas front office dan back office, sinergi kerja harus terus diperkuat guna memastikan bahwa informasi yang diterima masyarakat di bagian depan layanan benar-benar sesuai dengan proses teknis di belakang layar. Hal ini penting agar tidak terjadi

miskomunikasi atau keterlambatan dalam penanganan permohonan maupun pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat.

Di samping itu, sosialisasi mengenai kewajiban perizinan serta penggunaan layanan digital melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital perlu dilakukan secara lebih masif dan terarah. Upaya penyebaran informasi harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk pelaku usaha mikro dan individu yang belum terbiasa dengan sistem pelayanan daring. Media penyampaian informasi dapat disesuaikan dengan karakteristik masyarakat setempat, baik melalui media sosial, siaran radio lokal, penyuluhan langsung, maupun kolaborasi dengan perangkat gampong.

Optimalisasi penggunaan aplikasi MPP Digital juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Perlu ada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari sisi teknis maupun pemahaman terhadap sistem aplikasi, agar pelaksanaan pelayanan tidak terganggu oleh hambatan teknologi. Selain itu, dukungan infrastruktur seperti jaringan internet, perangkat kerja, dan sistem pelaporan harus terus ditenahi. Dengan begitu, pengurusan izin, termasuk Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan, dapat berjalan secara lebih cepat, akurat, dan transparan.

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



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

**Gambar : Koordinasi Kepala DPM-PTSP Kota Banda Aceh Dengan KemenPAN
RB Dan Kemenkes RI di Jakarta**

