

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TW III TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

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

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

Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pengaduan Masyarakat/Help Desk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan ini merupakan hasil kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha yang kami sajikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui bentuk saluran pengaduan berupa instruksi pimpinan, korespondensi, website, WhatsAap serta Kotak Pengaduan dan Saran.

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

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



ISKANDAR, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680913 199103 1 004

Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh TW III Tahun 2025

I. Latar Belakang

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. Ketika suara masyarakat diabaikan, kepercayaan terhadap institusi publikpun terkikis, dan celah ketidakpuasan bisa berkembang menjadi krisis kepercayaan. Untuk itulah DPMPTSP Kota Banda Aceh memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan.

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. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik yang berada di Kota Banda Aceh.

Dalam pelayanan Publik yang seharusnya menjadi wujud nyata kehadiran negara bagi masyarakat, tak jarang justru menuai keluhan akibat rendahnya kualitas layanan, lambannya respon dan kurangnya transparansi. Pengaduan yang disampaikan masyarakat mencerminkan harapan besar akan perbaikan sistem dan sikap aparatur yang lebih manusiawi dan profesional.

Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di DPMPTSP Kota Banda Aceh juga dapat dilihat pada pelaksanaan pelayanan masyarakat ketika mereka mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Adapun Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh Triwulan II 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh.

II. 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 2022 tentang Pendelegasian Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan NonPerizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
9. Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
10. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 504 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan NonPerizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

III. Maksud Dan Tujuan

a. Maksud

Maksud dari Penyusunan Laporan ini adalah untuk mendokumentasikan secara sistematis dan transparan seluruh proses serta hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Laporan ini juga menjadi wujud akuntabilitas instansi terhadap respon perbaikan layanan publik berbasis masukan masyarakat.

b. Tujuan

- Menilai efektifitas penanganan pengaduan masyarakat.
- Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Mengidentifikasi permasalahan yang sistemik

IV. Ruang Lingkup

Pengaduan masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan DPMPTSP Kota Banda Aceh melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Juli s/d 30 September 2025 sejumlah 21 aduan. Semua pengaduan masyarakat yang masuk ke DPMPTSP Kota Banda Aceh telah dapat diselesaikan dengan baik. Adapun ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 3 bulan tahun 2025 meliputi:

1. Reset Akun
2. Konsultasi Penggunaan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MMP Digital) dan aplikasi Online Single Submission (OSS)
3. Konsultasi aplikasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK)
4. Konsultasi Bidang Usaha
5. Keluhan Waktu Proses Perizinan
6. Pencabutan Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan.

V. Unsur Pengaduan

Pengaduan bukan dianggap sebagai ancaman, melainkan sebagai pintu masuk menuju informasi yang berpihak pada kepentingan masyarakat. Berikut beberapa unsur pengaduan tersebut :

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 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.

VI. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

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

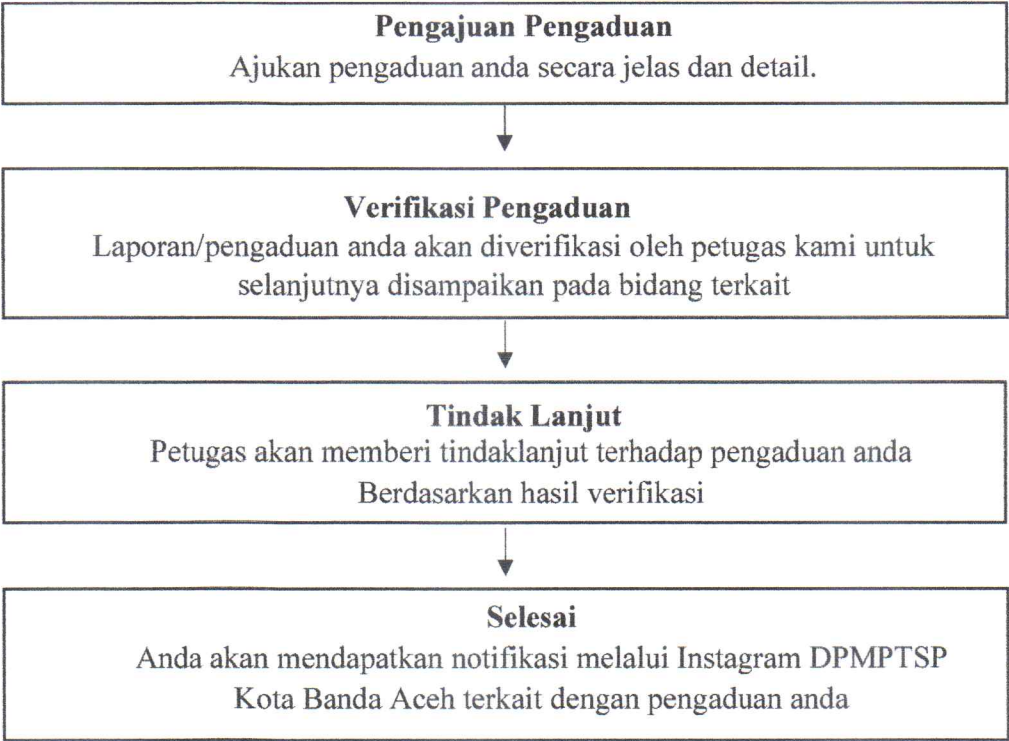
1. Langsung

Masyarakat/pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan mengunjungi DPMPTSP 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.

2. 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 ini dilakukan melalui medsos, WhatsAap, maupun Instagram yaitu di : [dpmptsp.bandaceh](https://www.instagram.com/dpmptsp.bandaceh)

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



VII. Data Pengaduan Masyarakat Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh

Untuk melihat berapa banyak aduan yang disampaikan masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh pada triwulan I tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I. Data Pengaduan Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh
Triwulan III Tahun 2025**

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

Data Terlampir

Terkait data pengaduan masyarakat pada triwulan III tahun 2025 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan masyarakat yang melakukan pengaduan adalah sebanyak 21 aduan, angka pengaduan masyarakat baik di bulan Juli, Agustus maupun September sama banyaknya yaitu berjumlah 7 aduan.

Berdasarkan jumlah aduan masyarakat, pada umumnya permasalahan reset akun dan waktu penyelesaian SIP yang paling banyak diadukan oleh Masyarakat, masing masing sebanyak 3 aduan. Selanjutnya permasalahan berikutnya 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), masing masing sebanyak 2 (dua) aduan. Untuk permasalahan perubahan data, tatacara penggunaan aplikasi Online Single Submission (OSS), proses veriikasi dan perpanjangan izin sarana kesehatan toko obat dan pencabutan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan mendapatkan aduan paling sedikit dari Masyarakat, masing masing sebanyak 1 (satu) aduan. Namun demikian semua permasalahan yang timbul dalam pengurusan yang disampaikan oleh masyarakat baik berupa Perizinan Berusaha maupun Perizinan NonBerusaha telah dapat diselesaikan dengan baik oleh DPM PTSP Kota Banda Aceh.

VIII. Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari bulan Juli s/d September Tahun 2025 terdapat 21 aduan masyarakat. Ada berbagai permasalahan aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Adapun berbagai macam permasalahan aduan masyarakat dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel. 2 Permasalahan Pengaduan Masyarakat Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh
Periode 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

Data Terlampir

Pada tabel 2 dapat dilihat, permasalahan reset akun dan waktu penyelesaian Surat Izin Praktik (SIP) yang paling banyak diadukan oleh masyarakat. Selanjutnya masalah 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 verifikasi dan perpanjangan izin sarana kesehatan toko obat dan pencabutan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan mendapatkan aduan paling sedikit dari masyarakat.

Adapun tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut :

1. DPM PTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan pusat sebagai pengelola aplikasi MPP Digital yaitu pada Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) dalam hal pemrosesan Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan.
2. DPM PTSP juga telah berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kota terkait masih banyaknya Tenaga Kesehatan yang masih belum memahami tatacara penggunaan aplikasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK) untuk lebih meningkatkan sosialisasi pemahaman pada aplikasi tersebut.
3. DPMPTSP Kota Banda Aceh telah menyelesaikan semua permasalahan dan keluhan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung (Medsos dan WhatsApp). Dari hasil

- Nama fasyankes tidak sesuai antara sisdmk dengan Surat izin Operasional sehingga harus dibatalkan.
- d. Membuka saluran WhatsApp khusus MPPD di nomor 0813 6666 0908 yang dapat menanggapi dan mengatasi langsung kendala dalam proses pengajuan SIP.

IX. Penutup

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar bidang, Kebijakan Pelaporan dan Layanan Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha di DPMPTSP Kota Banda Aceh khususnya petugas informasi, konsultasi dan pengaduan serta petugas dan pejabat back office DPMPTSP Kota Banda Aceh.

Adapun penanganan pengaduan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha yang ditangani oleh Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan DPMPTSP Kota Banda Aceh telah dapat diselesaikan dengan baik. Hal utama yang menjadi permasalahan pengaduan masyarakat adalah penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) yang terkendala oleh masih banyak Tenaga Kesehatan yang belum memahami tata cara pengisian dan pengajuan SIP dari akun satu sehat SDM Kesehatan sehingga mempengaruhi proses penyelesaian sertifikat maupun Surat Izin Praktek (SIP) 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.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas DPMPTSP kota Banda Aceh dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai layanan khususnya MPP. Setiap masukan yang diterima menjadi dasar perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

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

ISKANDAR, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680913 199103 1 004



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	Risianti 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. Sos
Pembina Utama Muda / Nip. 19680913 199103 1 004



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 JULI TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					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

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

ISKANDAR, S. Sos
Pembina Utama Muda / Nip. 19660913 199103 1 004



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 Inam 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

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

ISKANDAR, S. Sos
Pembina Utama Muda / Nip. 19680913 199103 1 004