

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TW II 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 (DPMPTSP) Kota Banda Aceh dengan ini telah membuka sarana pengaduan masyarakat yang bernama “Help Desk Pengaduan” 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 Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan khususnya Seksi Pengaduan dan Informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 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 II Tahun 2025

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. 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 aparaturnya 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 III 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.

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.

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, khususnya yang berlangsung di MPP. 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 melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 April s/d 30 Juni 2025 sejumlah 41 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. Persyaratan Perizinan
2. Konsultasi Bidang Usaha
3. Keluhan Waktu Proses Perizinan
4. Pelanggaran Perizinan

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 :

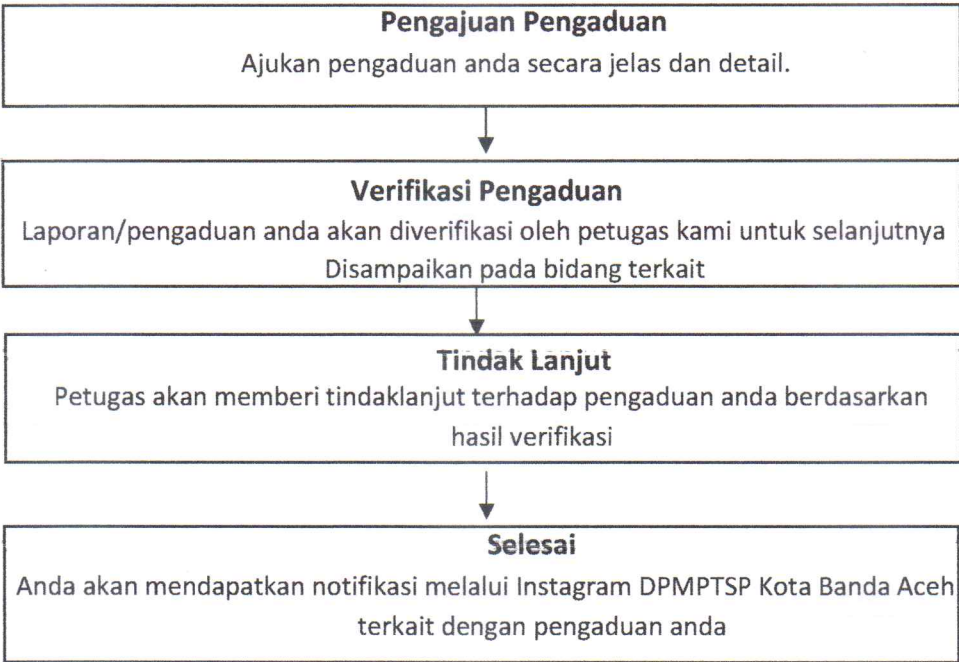
1. Langsung

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.bandaaceh

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 II Tahun 2025**

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

Data Terlampir

Terkait data pengaduan masyarakat pada triwulan II tahun 2025 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan masyarakat yang melakukan pengaduan adalah sebanyak 41 aduan. Pada bulan Juni merupakan angka pengaduan masyarakat tertinggi dibanding dengan bulan yang lain. Angka pengaduan masyarakat yang menempati urutan tertinggi yaitu sebanyak 20 aduan, sedangkan kasus aduan terendah terdapat pada bulan Mei yaitu sebanyak 9 aduan, untuk bulan April angka aduan masyarakat mencapai 12 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, sebanyak 34 aduan merupakan permasalahan reset akun pada MPP

Digital, sedangkan sebanyak 7 aduan adalah masalah cara pengisian formulir MPP Digital. Saat ini aplikasi MPP Digital masih belum lancar pada saat proses pembuatan SIP yang disebabkan pengambilan data Tenaga Kesehatan menggunakan akun satu sehat dari aplikasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK). Namun demikian semua permasalahan yang timbul dalam pengurusan Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan yang disampaikan masyarakat telah dapat diselesaikan dengan baik oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh.

VIII. Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari bulan April s/d Juni Tahun 2025 terdapat 41 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 Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh
Periode Triwulan II Tahun 2025**

Jenis Pengaduan	Jumlah	Keterangan
MPP Digital	41	Selesai

Data Terlampir

Pada tabel 2 dapat dilihat, adapun jenis pengaduan yang diadukan masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh yaitu: permasalahan MPP Digital khususnya pada aplikasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang tidak dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya disebabkan masih banyak Tenaga Kesehatan yang belum memahami tata cara pengisian dan pengajuan SIP dari akun Satu Sehat SDMK. Dengan adanya identifikasi permasalahan tersebut DPMPTSP Kota Banda Aceh akan lebih mudah dalam melakukan upaya tindak lanjut yang akan dilakukan sesuai dengan prosedur layanan penanganan pengaduan dan informasi.

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

1. DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan pusat sebagai pengelola aplikasi MPP Digital yaitu pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) dalam hal pemrosesan Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan.
2. DPMPTSP Kota Banda Aceh telah menyelesaikan semua permasalahan dan keluhan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung (Medsos dan WhatsApp). Dari Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat telah ditindaklanjuti oleh verifikator SIP pada bidang Pelayanan Perizinan Berusaha Dan Perizinan NonBerusaha DPMPTSP Kota Banda Aceh.

Pada tabel 2 dapat dilihat, adapun jenis pengaduan yang diadukan masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh yaitu: permasalahan MPP Digital khususnya pada aplikasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang tidak dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya disebabkan masih banyak Tenaga Kesehatan yang belum memahami tata cara pengisian dan pengajuan SIP dari akun Satu Sehat SDMK. Dengan adanya identifikasi permasalahan tersebut DPMPTSP Kota Banda Aceh akan lebih mudah dalam melakukan upaya tindak lanjut yang akan dilakukan sesuai dengan prosedur layanan penanganan pengaduan dan informasi.

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

1. DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan pusat sebagai pengelola aplikasi MPP Digital yaitu pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) dalam hal pemrosesan Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan.
2. DPMPTSP Kota Banda Aceh telah menyelesaikan semua permasalahan dan keluhan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung (Medsos dan WhatsApp). Dari Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat telah ditindaklanjuti oleh verifikator SIP pada bidang Pelayanan Perizinan Berusaha Dan Perizinan NonBerusaha DPMPTSP Kota Banda Aceh.

Ada beberapa kendala menyangkut proses pembuatan Surat Izin Praktek (SIP) Tenaga Kesehatan :

a. Aplikasi MPP Digital :

- Untuk data kecukupan SKP dari permohonan dengan status perpanjangan tidak sesuai antara MPP Digital dengan data dari portal skp.go.id.
- Pengajuan Surat Izin Praktik melalui MPP Digital harus dengan STR seumur hidup akan tetapi kami juga menemukan bahwa dengan STR yang masa berlakunya belum seumur hidup juga dapat mengajukan pengajuan Surat Izin Praktik melalui MPP Digital.
- Ditemukan permohonan Surat izin Praktik yang double untuk fasyankes yang sama juga atas nama pemohon yang sama sementara Surat Izin Praktik dengan permohonan yang pertama dalam proses TTE Kepala Dinas sehingga apabila permohonan yang keduanya tersebut di verifikasi maka sipemohon akan menerima dua Surat Izin Praktik dengan fasyankes yang sama akan tetapi nomor izinnya berbeda.

- 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 Pengaduan, 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 SDMK 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 APRIL TAHUN 2025

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

11	28-04-2025	Nur fajri Agustina	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
12	28-04-2025	Safrialita	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH
KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH
PEMBINA IV/a NIP. 19840323 200212 1 002
ISKANDAR, S, Sos., M.Si
IDPM P158



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

Jenis Data : Pengaduan							
NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	02-05-2025	Filzah Bazliya	Klinik	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
2	02-05-2025	Ihwana	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
3	06-05-2025	Ichsan Kurniadi	Rumah Sakit	Cara Pengisian Formulir MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
4	07-05-2025	Hidayatika	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
5	08-05-2025	Rizki Amal	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
6	09-05-2025	Nurul Husna	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
7	14-05-2025	Mahda Elisa	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
8	19-05-2025	Muna Raihana	Rumah Sakit	Cara Pengisian Formulir MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai

9	22-05-2025	Nawal Hafiza	Klinik	Cara Pengisian Formulir MPP Digital	Counter Pengaduan	Selesai
---	------------	--------------	--------	-------------------------------------	-------------------	---------

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

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 JUNI TAHUN 2025

NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	SUMBER		KETERANGAN
					LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	02-06-2025	Rosa Dini Maulida	Klinik	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
2	02-06-2025	Fahmi	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
3	02-06-2025	Mutawatir	Klinik	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
4	04-06-2025	Hidayatika	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
5	04-06-2025	Rizka Mulyana	Apotek	Cara Pengisian Formulir MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
6	06-06-2025	Difa Delfishna	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
7	06-06-2025	Silvia	Klinik	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
8	09-06-2025	Nurhuda	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
9	15-06-2025	Vira	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
10	16-06-2025	Khairul Fuadi	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai

11	23-06-2025	Azka Azkiya	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
12	24-06-2025	Armina Sara	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
13	25-06-2025	Huriatul	Klinik	Cara Pengisian Formulir MPP Digital	Counter Pengaduan		Selesai
14	25-06-2025	Erlis Yusmala	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
15	30-06-2025	Cindi Anggriani	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
16	30-06-2025	Dean Yolanda Sari	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
17	30-06-2025	Raisa Nura	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
18	30-06-2025	Sandi Oktaviani	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
19	30-06-2025	Kurniadi	Klinik	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai
20	30-06-2025	Maya	Rumah Sakit	Reset Akun pada MPP Digital		Media Sosial	Selesai

Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH
ISKANDAR, S. Sos., M.Si
Penyelia Utama Muda / Nip. 129680913 199103 1 004

