



REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

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

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

I. Pendahuluan

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. 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](https://www.instagram.com/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 disediakannya 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 IV Tahun 2025

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

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	Oktober	12	Selesai
2	November	5	Selesai
3	Desember	7	Selesai
	Jumlah	24	Selesai

Pada tabel I Data Pengaduan DPMPTSP Kota Banda Aceh, triwulan IV Tahun 2025, angka pengaduan masyarakat adalah sebanyak 24 aduan, di bulan Oktober mencapai 12 aduan, November sebanyak 5 aduan, sedangkan Desember terdapat 7 aduan masyarakat. Pada bulan Oktober merupakan aduan tertinggi dari masyarakat, sedangkan bulan November merupakan aduan terendah. Adapun permasalahannya adalah seperti terdapat pada tabel II berikut ini :

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

No	Permasalahan	Jumlah	Keterangan
1	Permasalahan pada sistem satu sehat (SISDMK)	5	Selesai
2	Terkait prosedur pengunduhan SIP (MPP Digital)	6	Selesai
3	Reset Akun	1	Selesai
4	Izin Sertifikasi Standar tidak sinkron dengan nomor izin/data teknis lainnya	1	Selesai
5	Perubahan data email di satu sehat (SISDMK)	2	Selesai
6	Kesulitan proses upload dalam pembuatan NIB (OSS)	1	Selesai
7	Memeriksa status aktif/tidak nama pekerja di klinik (MPP Digital)	1	Selesai
8	Konsultasi berkaitan dengan cara login ke aplikasi satu sehat	1	Selesai
9	Melengkapi data riwayat pekerjaan pada SISDMK	1	Selesai
10	Salah penginputan NIK di akun MPP Digital	1	Selesai
11	Perbaikan data STR	1	Selesai
12	Permasalahan terkait dengan pencabutan SIPTTK (SISDMK)	1	Selesai
13	Permasalahan terkait dengan masa berlaku STR	1	Selesai
14	Permasalahan terkait proses pengisian perpanjangan izin klinik (OSS)	1	Selesai

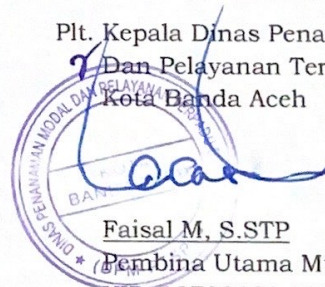
Pada tabel II di atas dapat dilihat, setiap permasalahan yang masuk dari masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh, telah dapat diselesaikan dengan baik dan telah dapat memuaskan masyarakat yang mengurus Perizinan Berusaha dan Perizinan NonBerusaha, sehingga masyarakat yang mengurus keperluannya di DPMPTSP Kota Banda Aceh merasa senang dan bahagia ketika urusannya diselesaikan dengan baik.

III. Penutup

Pada triwulan IV tahun 2025, pengaduan masyarakat dengan keluhan umumnya Adalah permasalahan pada sistem satu sehat (SISDMK), selanjutnya adalah terkait prosedur pengunduhan SIP (MPP Digital), sedangkan pada aplikasi Online Single Submission (OSS) tidak begitu banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Namun demikian DPMPTSP Kota Banda Aceh telah mengupayakan secara optimal dan sungguh sungguh menanggulangi setiap aduan yang dikeluhkan masyarakat. Selanjutnya DPMPTSP Kota Banda Aceh juga melakukan koordinasi dengan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) di pusat untuk menyelesaikan berbagai permasalahan menyangkut pada sistem satu sehat (SISDMK) tersebut.

DPMPTSP Kota Banda Aceh senantiasa mencari solusi untuk dapat 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh.

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



Faisal M, S.STP

Pembina Utama Muda

NIP. 19780101 199810 1 001



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 OKTOBER TAHUN 2025

BULAN OKTOBER TAHUN 2025								Jenis Data : Pengaduan	
NO	TANGGAL	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	Penyelesaian	SUMBER		KETERANGAN	
						LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG		
1	1 Oktober 2025	Nanda Rahmadani	Rumah Sakit	Permasalahan terkait dengan email Di MPP Digital dan SISDMK	DPM-PTSP menjelaskan bahwa tidak ada masalah apabila alamat email berbeda yang penting data diri pada SISDMK dan MPP Digital sudah sinkron		Media Sosial (Instagram)	Selesai	
2	6 Oktober 2025	Ristanti Putri	Klinik	Permasalahan terkait prosedur pengunduhan SIP	DPMPPTSP menjelaskan bahwa sebelum mengunduh SIP di MPP Digital wajib mengisi Survei Kepuasan Masyarakat terlebih dahulu		Media Sosial (Instagram)	Selesai	
3	7 Oktober 2025	Fenny Harrika	Rumah Sakit	Permasalahan terkait dengan masa Periode SIP	DPMPPTSP menjelaskan bahwa masa berlaku SIP perpanjangan menyesuaikan dengan masa berlaku Klinik		Media Sosial (Instagram)	Selesai	
4	13 Oktober 2025	Sitti Maisarah	Klinik	Permasalahan Pada Sistem Satu Sehat dan SISDMK	DPM-PTSP menjelaskan terkait alur Satu Sehat dan SISDMK		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai	

5	15 Oktober 2025	Rahmah Syafitri	Dokter	Permasalahan Pada Sistem Satu Sehat dan SISDMK	DPM-PTSP menjelaskan terkait alur Satu Sehat dan SISDMK		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai
6	20 Oktober 2025	Rizki Kurniawan	-	Permasalahan terhadap reset akun SIP Dokter si Cantik	DPMPTSP menjelaskan alur Pengurusan Izin Nakes sekarang Menggunakan Aplikasi MPP Digital yang bisa di Download di Playstore		Media Sosial (Instagram)	Selesai
7	23 Oktober 2025	Widiana Haviza Sinaga	Apotik	Permasalahan terkait izin Sertifikat Standar berbeda dengan nomor izin atau data teknis lainnya	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai
8	27 Oktober 2025	Resi Parfika	-	Permasalahan Perubahan alamat email di satu sehat	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Kementerian Kesehatan melalui alamat email resmi: helpdesk@kemkes.go.id.		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai
9	27 Oktober 2025	Sindya	Rumah Sakit	Permasalahan terkait alur pengurusan SIP Nakes melalui MPP Digital	DPMPTSP menjelaskan alur pengurusan izin SIP melalui MPP Digital		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai
10	28 Oktober 2025	Siti Aisyatul Ulya	Dokter Gigi	Permasalahan terkait alur pengurusan SIP Nakes melalui WEB MPP Digital	DPMPTSP menjelaskan alur pengurusan izin SIP melalui MPP Digital		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai

11	29 Oktober 2025	maryana_rig	Rumah Sakit	Permasalahan terkait syarat alur pengurusan SIP Nakes melalui MPP Digital	DPMPTSP menjelaskan alur pengurusan izin SIP melalui MPP Digital		Media Sosial (Instagram)	Selesai
12	30 Oktober 2025	Wirdatul Ahya	Rumah Sakit	Permasalahan terkait salah penginputan NIK di akun MPP Digital	DPMPTSP mengarahkan untuk menghubungi DPMPTSP Biruen, sesuai lokasi alamat bekerja pelapor		Media Sosial (Instagram)	Selesai


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

FAISAL M. S. STP
 PEMBINA UTAMA MUDA / NIP. 19780101 199810 1 001



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 NOVEMBER TAHUN 2025

Jenis Data : Pengaduan									
NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	TANGGAL TANGGAPAN	PENYELESAIAN	SUMBER		KETERANGAN
							LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	12-11-2025	Devi Rahmadhani	-	Permasalahan terkait deangan bagaimana mengatasi kendala terkait beberapa dokumen yang mengalami kesulitan saat proses upload dalam pembuatan NIB	11-12-2025	DPM-PTSP menjelaskan dan mengarahkan langsung pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas DPMPPTSP		Media Sosial (WA Call Canter)	Selesai satu hari kerja
2	13-11-2025	Ristanti Putri	Klinik	Permasalahan terkait dengan status aktif atau tidaknya nama tersebut dalam bekerja	13-11-2025	DPM-PTSP menjelaskan bahwa berdasarkan hasil pemeriksaan dan klarifikasi, dapat disampaikan bahwa nama tersebut tidak lagi aktif bekerja pada instansi yang dimaksud		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
3	17-11-2025	Nevi Youstin	-	Permasalahan terkait dengan di akun satu sehat tidak muncul SKP yang telah dikumpulkan	17-11-2025	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja

4	17-11-2025	Asmaul Husnaa	-	Permasalahan terkait tidak bisa login ke aplikasi Satu Sehat	17-11-2025	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
5	20-11-2025	Dhilla shantiya	Apoteker	Permasalahan terkait Lengkapi data riwayat pekerjaan dan SIP lama di SISDMK	20-11-2025	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk datang langsung ke kantor untuk dipandu oleh petugas		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja


 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA BANDA ACEH
FAISAL M. S.STP
 PEMBINA UTAMA MUDA / NIP. 19780101 199810 1 001



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 DESEMBER TAHUN 2025

Jenis Data : Pengaduan									
NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	TANGGAL TANGGAPAN	PENYELESAIAN	SUMBER		KETERANGAN
							LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	01-12-2025	Alam	Klinik	Permasalahan terkait dengan pencabutan SIP dokter umum di klinik Banda Aceh	02-12-2025	DPM-PTSP menjelaskan pengurusan informasi pencaputan SIP Dokter, dapat menjumpai admin faskes tempat bekerja yang bersakutan untuk menonaktifkan SIP Dokter di Akun SISDMK		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
2	03-12-2025	Resha Rezita	-	Permasalahan terkait dengan mengajukan perbaikan data STR	03-12-2025	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
3	08-12-2025	Putra Woyla Ramadhan	SIPTTK	Permasalahan terkait dengan pencabutan SIPTTK	08-12-2025	DPM-PTSP menjelaskan pengurusan informasi pencaputan SIPTTK, dapat menjumpai admin faskes tempat bekerja yang bersakutan untuk menonaktifkan SIPTTK di Akun SISDMK		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja

4	15-12-2025	Dhee Ai	Rumah Sakit	Permasalahan terkait dengan SIP Followship yang habis masa berlaku	15-12-2025	DPM-PTSP menjelaskan bahwa masa berlaku SIP fellowship sesuai dengan STR sebelumnya, sebelum diberlakukannya STR seumur hidup	Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
5	18-12-2025	M. Reviansyah	-	Permasalahan terkait syarat izin lokasi (KKPR) pada PT	18-12-2025	DPM-PTSP menjelaskan syarat yang dibutuhkan saat pengurusan izin lokasi (poligon)	Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
6	22-12-2025	Ryan Firmada	Tenaga Kesehatan	Permasalahan terkait batas waktu pengajuan perpanjangan setelah masa berlaku SIP berakhir	22-12-2025	DPM-PTSP menjelaskan informasi terkait masa perpanjangan setelah masa berlaku SIP berakhir	Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
7	23-12-2025	Wegina Salsa Qasthari	Klinik	Permasalahan terkait kendala dalam proses pengisian perpanjangan izin klinik melalui sistem OSS	23-12-2025	DPM-PTSP menjelaskan Informasi dan tata cara pengisian perpanjangan Izin klinik melalui sistem OSS	Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja


 P. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA BANDA ACEH
 FAISAL M. S.STP
 PEMBINA UTAMA MUDA / NIP. 19780101 199810 1 001