



**DPM-PTSP.**

KOTA BANDA ACEH

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

# **LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN TRIWULAN I**

## **TAHUN 2026**

## 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 I Tahun 2026.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh telah menyediakan sarana pengaduan masyarakat berupa "Help Desk". Sarana ini berfungsi untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan terkait perizinan berusaha, perizinan nonberusaha, serta dugaan pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kota Banda Aceh. Setiap pengaduan yang diterima akan diproses oleh Tim Penanganan Pengaduan dengan dukungan dari dinas teknis terkait.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pengaduan Masyarakat/Help Desk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Laporan ini memuat hasil kegiatan penanganan pengaduan terkait perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha, yang disajikan dalam bentuk data, informasi, serta berbagai permasalahan yang diterima melalui beragam saluran pengaduan, antara lain instruksi pimpinan, korespondensi, website, media sosial, WhatsApp, serta kotak pengaduan dan saran.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

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



Mohd Ichsan, S.STP, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19780323 199612 1 001

**Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)  
Kota Banda Aceh TW I Tahun 2026**

**I. Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, khususnya Pasal 1 ayat (3), disebutkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, maupun lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, termasuk badan hukum lain yang secara khusus didirikan untuk tujuan tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh merupakan salah satu instansi yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik di wilayah Kota Banda Aceh.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang seharusnya menjadi wujud nyata kehadiran negara bagi masyarakat, masih kerap dijumpai berbagai keluhan. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan, lambannya respons, serta kurangnya transparansi. Pengaduan yang disampaikan masyarakat sejatinya mencerminkan harapan besar terhadap perbaikan sistem pelayanan, sekaligus tuntutan akan sikap aparatur yang lebih humanis, responsif, dan profesional.

Keterbukaan informasi publik dalam memperoleh informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia, sekaligus menjadi salah satu indikator utama negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Prinsip ini penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel. Ketika aspirasi masyarakat diabaikan, kepercayaan terhadap institusi publik akan terkikis, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang berkembang menjadi krisis kepercayaan. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh berkomitmen memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di DPMPTSP Kota Banda Aceh juga tercermin dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam proses pengurusan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha. Laporan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 pada

DPMPTSP Kota Banda Aceh merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya mewujudkan budaya pelayanan prima bagi masyarakat, pelaku usaha dan pengguna pelayanan dari semua stakeholder. Sejalan dengan hal tersebut, diperlukan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap penanganan pengaduan, terutama yang bersifat prioritas, seperti dugaan gratifikasi dan pungutan liar yang berpotensi 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**

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mendokumentasikan secara sistematis, transparan, dan akuntabel seluruh proses serta hasil tindak lanjut atas pengaduan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Laporan ini juga menjadi bentuk pertanggungjawaban instansi dalam merespons serta meningkatkan kualitas layanan publik berdasarkan masukan dari masyarakat.

#### **b. Tujuan**

- Mengevaluasi efektivitas penanganan pengaduan masyarakat secara menyeluruh.
- Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- Mengidentifikasi permasalahan yang bersifat sistemik secara tepat.

### **IV. Ruang Lingkup**

Pengaduan masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan DPMPTSP Kota Banda Aceh melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari s/d 31 Maret 2026 berjumlah 27 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 2026 meliputi:

1. Permasalahan terkait alur pengurusan SIP dan kendala saat pengajuan SIP pertama di MPP Digital
2. Permasalahan proses perizinan karena lokasi usaha yang diajukan tidak sesuai dengan RDTR dan Pembuatan NIB (OSS)
3. Permasalahan terkait dengan perubahan data di MPP Digital tidak sesuai dengan akun satu sehat
4. Kendala ingin mengupdate informasi untuk pelayanan OSS
5. Kendala akun MPP Digital terblokir
6. Permasalahan terkait dengan pencabutan SIPA di akun SISDMK
7. Terkait masa berlaku SIP dan Perbaikan data STR
8. Permasalahan terkait dengan Serkom
9. Kendala tidak bisa masuk ke email OSS
10. Permasalahan terkait diskrepansi antara jadwal praktik yang tercantum dalam SIPA dengan implementasi jam kerja lapangan
11. Permasalahan terkait data pekerjaan belum di verifikasi (SISDMK)

12. Kendala administratif berupa belum terlaksananya verifikasi teknis oleh pihak perizinan (MPP Digital)
13. Permasalahan terkait proses pengajuan SIP tidak sinkron dengan sistem SISDMK

## **V. Unsur Pengaduan**

Unsur Pengaduan ini adalah komponen atau bagian yang menjadi dasar dalam proses penyampaian, penerimaan, dan penanganan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Berikut beberapa unsur pengaduan tersebut:

1. 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 adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

## **VI. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam hal layanan publik, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh menyediakan beberapa mekanisme penanganan keluhan atau pengaduan yang dapat diajukan oleh masyarakat, antara lain:

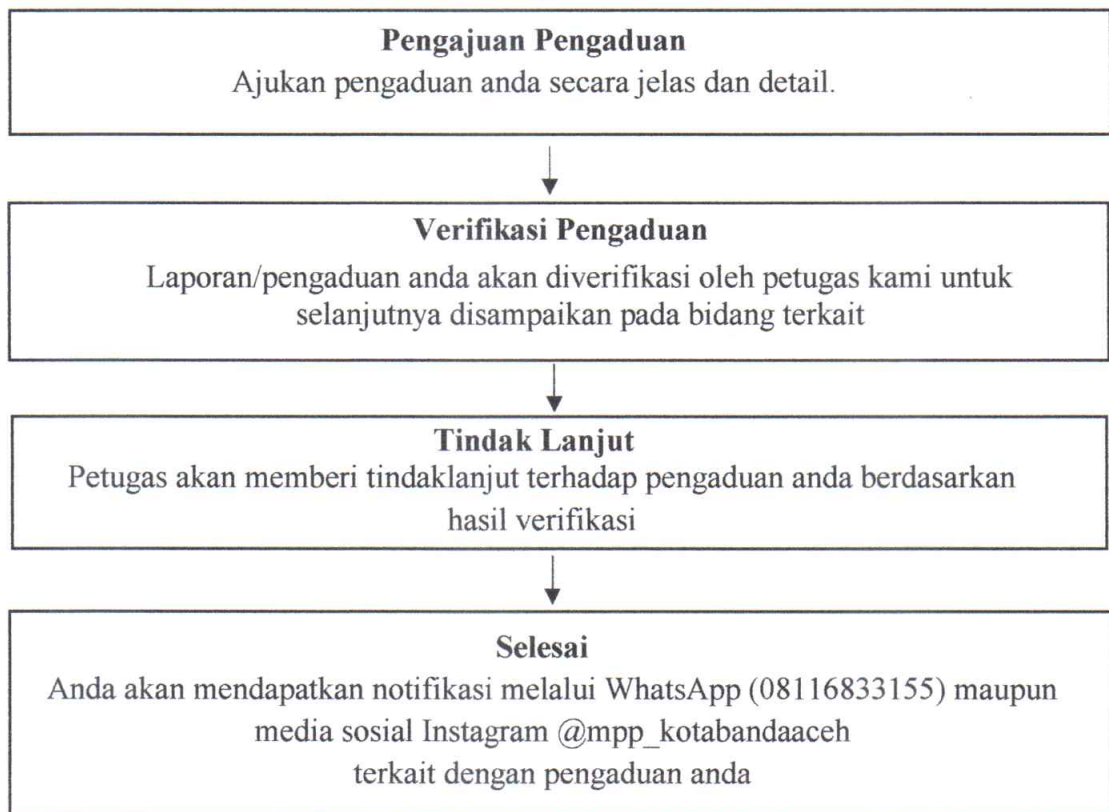
1. Langsung

Masyarakat atau pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan mengunjungi DPMPTSP Kota Banda Aceh yang beralamat di Jl. Diponegoro, Gedung Pasar Aceh Baru Lantai III. Keluhan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan informasi, yang selanjutnya akan mencatat dan memverifikasi pengaduan tersebut sebelum meneruskannya kepada instansi atau gerai terkait.

2. Tidak Langsung/Daring

Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan oleh masyarakat tanpa harus bertatap muka dengan petugas layanan informasi maupun petugas tenant. Penyampaian pengaduan ini dapat dilakukan melalui layanan WhatsApp di nomor 08116833155, maupun media sosial Instagram yaitu di : @mpp\_kotabandaaceh.

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 2026 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I. Data Pengaduan Pada DPMPTSP Kota Banda Aceh  
Triwulan I Tahun 2026**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
1	Januari	10	Selesai
2	Februari	8	Selesai
3	Maret	9	Selesai
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>Selesai</b>

Data Terlampir

Terkait data pengaduan masyarakat pada triwulan I tahun 2026 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan masyarakat yang melakukan pengaduan adalah sebanyak 27 aduan. Berdasarkan jumlah aduan masyarakat, pada umumnya permasalahan pada pengurusan SIP dan kendala saat pengajuan SIP di MPP Digital, disusul oleh kendala dalam proses perizinan karena dalam perbaikan data Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) pada database tata ruang yang dikelola oleh Kementerian ATR/BPN yang menjadi acuan aplikasi OSS.

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 DPMPTSP Kota Banda Aceh.

#### **VIII. Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Dari bulan Januari s/d Maret Tahun 2026 terdapat 27 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 DPMPPTSP Kota Banda Aceh Periode Triwulan I Tahun 2026**

No	Permasalahan	Jumlah	Keterangan
1	Permasalahan terkait alur pengurusan SIP dan kendala saat pengajuan SIP pertama di MPP Digital	5	DPMPPTSP telah menjelaskan bahwa saat ini pengajuan SIP baru wajib sudah terverifikasi dan terdaftar di SISDMK Satu Sehat, serta memiliki STR seumur hidup
2	Permasalahan proses perizinan karena lokasi usaha yang diajukan tidak sesuai dengan RDTR dan Pembuatan NIB (OSS)	4	DPMPPTSP telah menjelaskan bahwa saat ini layanan website OSS untuk perusahaan sedang dalam tahap perbaikan sistem. Untuk sementara, penginputan data hanya dapat dilakukan pada KBLI yang terbatas pada bidang konstruksi fisik dan reparasi mobil. Adapun KBLI lainnya masih dalam proses perbaikan dan akan dapat digunakan kembali setelah sistem OSS selesai diperbaiki
3	Permasalahan terkait dengan perubahan data di MPP Digital tidak sesuai dengan akun satu sehat	3	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh
4	Kendala ingin mengupdate informasi untuk pelayanan OSS	3	DPMPPTSP menjelaskan bahwa saat ini layanan website OSS untuk perusahaan sedang dalam tahap perbaikan sistem. Untuk sementara, penginputan data hanya dapat dilakukan pada KBLI yang terbatas pada bidang konstruksi fisik dan reparasi mobil. Adapun KBLI lainnya masih dalam proses perbaikan dan akan dapat digunakan kembali setelah sistem OSS selesai diperbaiki
5	Kendala akun MPP Digital terblokir	2	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor memindahkan memindai (scan) barcode yang terlampir untuk memperoleh panduan dan langkah penanganan lebih lanjut

6	Permasalahan terkait dengan pencabutan SIPA di akun SISDMK	2	DPMPTSP menjelaskan pengurusan informasi pencapaian SIPA, dapat menjumpai admin faskes tempat bekerja yang bersakutan untuk menonaktifkan SIPA di Akun SISDMK
7	Terkait masa berlaku SIP dan Perbaikan data STR	2	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh
8	Permasalahan terkait dengan Serkom	1	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh
9	Kendala tidak bisa masuk ke email OSS	1	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh
10	Permasalahan terkait diskrepansi antara jadwal praktik yang tercantum dalam SIPA dengan implementasi jam kerja lapangan	1	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Terkait kendala tersebut
11	Permasalahan terkait data pekerjaan belum di verifikasi (SISDMK)	1	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk berkoordinasi dengan Admin Fasyankes di instansi tempat bekerja guna melakukan verifikasi status pekerjaan
12	Kendala administratif berupa belum terlaksananya verifikasi teknis oleh pihak perizinan (MPP Digital)	1	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk mengajukan ulang melalui Aplikasi MPP Digital
13	Permasalahan terkait proses pengajuan SIP tidak sinkron dengan sistem SISDMK	1	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk berkoordinasi dengan Admin Fasyankes di instansi tempat bekerja guna melakukan verifikasi SISDMK

Pada tabel 2 dapat dilihat, permasalahan pada pengurusan SIP dan pengajuan SIP serta kendala lainnya pada MPP Digital sebanyak 14 aduan yang termasuk paling banyak diadukan oleh masyarakat, juga terkait pembuatan NIB dan permasalahan yang berkaitan dengan menggunakan aplikasi Online Submit Submission (OSS) sebanyak 8 aduan. Selanjutnya pengaduan masyarakat berkaitan dengan pencabutan SIPA di akun SISDMK sebanyak 5 aduan.

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 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 telah melakukan koordinasi dengan Kementerian ATRBPN terkait pemutakhiran *database* yang terkoneksi dengan aplikasi OSS.
  4. 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](http://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.

b. Aplikasi Satu Sehat SDMKG dan SISDMKG :

- Muncul 3 poin pesan saat pengajuan di MPP Digital (Anda belum tervalidasi dengan fasyankes yang anda pilih, pastikan fasyankes yang anda pilih telah divalidasi oleh petugas fasyankes di sisdmk dan pastikan permohonan tempat kerja anda telah divalidasi di satu sehat SDMKG).
- Muncul pesan dari MPP Digital SIP melebihi batas maksimum sementara pengajuan permohonan untuk Surat Izin Praktik ke-3.
- Proses validasi calon pekerja tidak muncul di akun Satu Sehat SDMKG pemohon sementara dari admin sisdmk fasyankes telah melakukan validasi.
- Masa berlaku SIP tidak sesuai dengan dengan SIP ke-1 atau ke-2.

c. Pengajuan permohonan yang di tolak atau dibatalkan dari MPP Digital :

- Kesalahan pengajuan dari pemohon di mana permohonan perpanjangan di ajukan melalui pengajuan tempat praktik begitu juga sebaliknya.
- Riwayat SIP lama untuk pengajuan yang status perpanjangan tidak sesuai dan tidak lengkap.
- Foto yang diupload di sistem tidak sesuai dengan persyaratan.
- 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 diharapkan tidak hanya dapat dipertahankan, tetapi juga terus ditingkatkan melalui koordinasi yang efektif dan berkesinambungan antar bidang. Hal ini mencakup penguatan kebijakan pelaporan serta optimalisasi layanan perizinan berusaha dan nonberusaha di DPMPTSP Kota Banda Aceh, khususnya bagi petugas informasi, konsultasi, pengaduan, serta petugas dan pejabat *back office*.

Penanganan pengaduan terkait perizinan berusaha dan nonberusaha secara umum telah terlaksana dengan baik. Namun demikian, kendala utama yang dihadapi masyarakat terletak pada penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD). Hal ini disebabkan masih banyak tenaga kesehatan yang belum memahami tata cara pengisian dan pengajuan SIP melalui akun Satu Sehat SDMKG, sehingga berdampak pada proses penyelesaian sertifikat maupun penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan.

Peningkatan kualitas layanan publik bagi masyarakat maupun pelaku usaha perlu terus dioptimalkan melalui pelaksanaan evaluasi yang berkala dan berkesinambungan terhadap setiap pengaduan yang diterima, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Laporan ini disusun sebagai wujud akuntabilitas DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai layanan, khususnya Mal Pelayanan Publik (MPP). Seluruh masukan yang diterima menjadi landasan penting dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

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



Mohd Ichsan, S.STP, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19780323 199612 1 001