



DPM-PTSP.

KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN

TRIWULAN II



TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran 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 II Tahun 2026.

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” 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 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 organisasi yang telah ditetapkan. Laporan ini memuat hasil pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan terkait Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha, yang disajikan dalam bentuk data, informasi, serta berbagai permasalahan yang diterima melalui berbagai saluran pengaduan, antara lain instruksi pimpinan, korespondensi, Website, WhatsApp, serta Kotak Pengaduan dan Saran.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan informasi, evaluasi, dan pertimbangan bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

**KEPALA DPMPTSP
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 Triwulan II Tahun 2026

I. Latar Belakang

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan nonperizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, maupun masukan yang disampaikan oleh masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Tindak lanjut atas hasil penanganan pengaduan masyarakat tidak hanya bertujuan untuk memberikan penyelesaian terhadap setiap permasalahan yang diajukan, tetapi juga menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki prosedur kerja, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyusunan laporan tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat menjadi bagian penting dalam mendokumentasikan proses penyelesaian pengaduan sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. 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.

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 II Tahun 2026 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 April s/d 30 Juni 2026 sejumlah 33 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. Konsultasi Penggunaan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MMP Digital) dan aplikasi Online Single Submission (OSS)
2. Konsultasi aplikasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK)
3. Konsultasi Bidang Usaha
4. Keluhan Waktu Proses Perizinan
5. Permasalahan terkait reset akun di MPP Digital

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 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 :

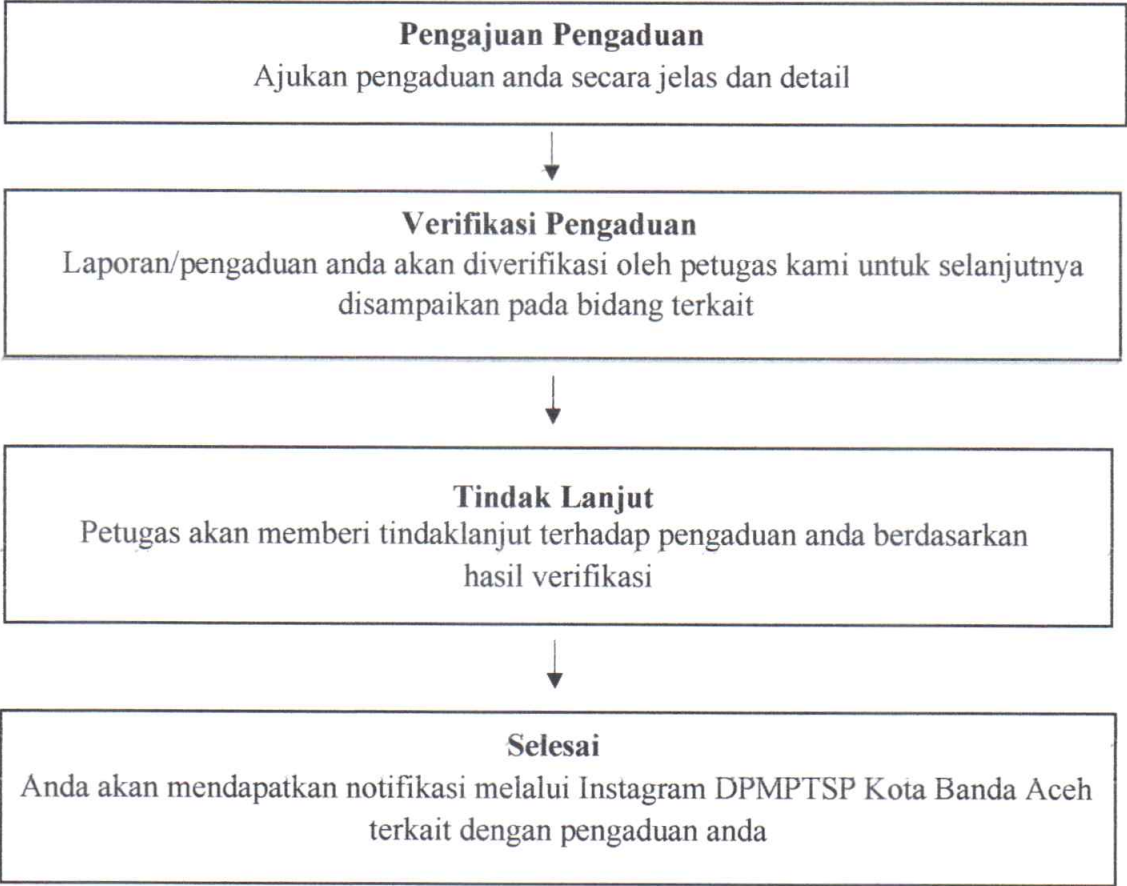
1. Langsung

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 tenant dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan ini dilakukan melalui WhatsApp, maupun Instagram yaitu di : [@dpmpptsp_bandaaceh](#) dan [@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 II tahun 2026 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

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

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	April	11	Selesai
2	Mei	10	Selesai
3	Juni	12	Selesai
	Jumlah	33	Selesai

Data Terlampir

Terkait data pengaduan masyarakat pada Triwulan II tahun 2026 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan masyarakat yang melakukan pengaduan adalah sebanyak 33 aduan, Pada bulan Juni merupakan aduan tertinggi dari masyarakat, sedangkan bulan Mei merupakan aduan terendah.

Berdasarkan jumlah aduan masyarakat, pada umumnya permasalahan terkait dengan tempat praktik yang tidak muncul/ditemukan di MPP Digital yang paling banyak diadukan oleh masyarakat, sebanyak 5 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 DPMPTSP Kota Banda Aceh.

VIII. Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari bulan April s/d Juni Tahun 2026 terdapat 33 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 II Tahun 2026**

No	Permasalahan	Jumlah	Keterangan
1	Permasalahan terkait dengan tempat praktik yang tidak muncul/ditemukan di MPP Digital	5	Selesai
2	Permasalahan terkait dengan kendala tidak muncul menu perpanjangan izin pada sistem OSS	3	Selesai
3	Permasalahan terkait dengan proses pengurusan Perizinan Apotek	3	Selesai
4	Permasalahan terkait dengan pengajuan permohonan yang ditolak di akun MPP Digital	2	Selesai

5	Permasalahan terkait dengan prosedur cara pencabutan SIPTTK	2	Selesai
6	Permasalahan terkait dengan alur proses SIPA pada MPP Digital	2	Selesai
7	Permasalahan terkait dengan SIP ditolak karena melebihi kuota praktek maksimum di Aplikasi MPP Digital	2	Selesai
8	Permasalahan terkait dengan pengajuan SIP yang tidak sesuai	2	Selesai
9	Permasalahan terkait dengan perihal data pekerjaan di satu sehat	2	Selesai
10	Permasalahan terkait dengan status verifikasi dari menteri perhubungan	1	Selesai
11	Permasalahan terkait dengan status belum di verifikasi di MPP digital	1	Selesai
12	Permasalahan terkait entitas perusahaan yang telat mencatat Nama, Alamat di atas ruko/bangunan milik Koperasi Kokarlin Aceh Mandiri	1	Selesai
13	Permasalahan terkait dengan status SIP Fellowship yang terbaca di Sistem MPP Digital	1	Selesai
14	Permasalahan terkait dengan reset email akun di MPP Digital	1	Selesai
15	Permasalahan terkait dengan penambahan SDM pada SISDMK	1	Selesai
16	Permasalahan terkait dengan informasi syarat mengajukan izin praktek mandiri	1	Selesai
17	Permasalahan terkait dengan SIP belum diverifikasi	1	Selesai
18	Permasalahan terkait dengan tidak dapat mengunduh SIP di akun MPP Digital	1	Selesai
19	Permasalahan terkait dengan belum memiliki serkom terbaru dan tanggal serkom tidak ditemukan	1	Selesai

Data Terlampir

Pada tabel 2 dapat dilihat, permasalahan terkait dengan tempat praktik yang tidak muncul/ditemukan di MPP Digital paling banyak diadukan oleh masyarakat. Adapun tindak lanjut hasil penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut :

1. DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berkoordinasi dengan pengelola sistem atau instansi teknis yang berwenang untuk memastikan kesesuaian dan sinkronisasi data. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau data yang belum terintegrasi, dilakukan pembaruan atau perbaikan data sesuai ketentuan yang berlaku.
2. 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.

3. 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 :

- Permasalahan terkait dengan tempat praktik yang tidak muncul/ditemukan di MPP Digital
- Permasalahan terkait dengan prosedur cara pencabutan SIPTTK
- Permasalahan terkait dengan alur proses SIPA pada MPP Digital
- Permasalahan terkait dengan status SIP Fellowship yang terbaca di Sistem MPP Digital
- Permasalahan terkait dengan reset email akun di MPP Digital
- Permasalahan terkait dengan SIP belum diverifikasi
- Permasalahan terkait dengan tidak dapat mengunduh SIP di akun MPP Digital

b. Aplikasi Satu Sehat SDMK dan SISDMK :

- Permasalahan terkait dengan perihal data pekerjaan di satu sehat
- Permasalahan terkait dengan penambahan SDM pada SISDMK

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

- Permasalahan terkait dengan SIP ditolak karena melebihi kuota praktek maksimum di Aplikasi MPP Digital
- Permasalahan terkait dengan pengajuan SIP yang tidak sesuai
- Permasalahan terkait dengan pengajuan permohonan yang ditolak di akun MPP Digital
- Permasalahan terkait dengan belum memiliki serkom terbaru dan tanggal serkom tidak ditemukan

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 pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui penguatan koordinasi, komunikasi, dan sinergi antarbidang, khususnya antara Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan dengan Bidang Pelayanan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha, termasuk petugas informasi, konsultasi, pengaduan, serta petugas dan pejabat *back office*. Sinergi yang baik antarunit kerja menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selama periode pelaporan, penanganan pengaduan terkait Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha yang dikelola oleh Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan DPMPTSP Kota Banda Aceh secara umum telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Permasalahan yang paling banyak diajukan berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD), khususnya terkait dengan tempat praktik yang tidak muncul/ditemukan di MPP Digital.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maupun pelaku usaha, DPMPTSP Kota Banda Aceh akan terus melakukan evaluasi secara berkala terhadap setiap pengaduan yang diterima. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar dalam penyempurnaan sistem, prosedur, serta kualitas pelayanan agar semakin responsif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Laporan ini disusun sebagai wujud akuntabilitas DPMPTSP Kota Banda Aceh dalam melaksanakan pengelolaan dan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai kanal layanan, khususnya Mal Pelayanan Publik (MPP). Setiap pengaduan, saran, dan masukan yang diterima menjadi bahan evaluasi yang berharga dalam upaya mewujudkan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

**KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH**

MOHD ICHSAN, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19780323 199612 1 001

Lampiran Foto Memfasilitasi Penyelesaian Masalah terkait Pengaduan atas Entitas Perusahaan yang telah Mencatut Nama, Alamat diatas Ruko/Bangunan Milik Koperasi Kokarlin Aceh Mandiri

