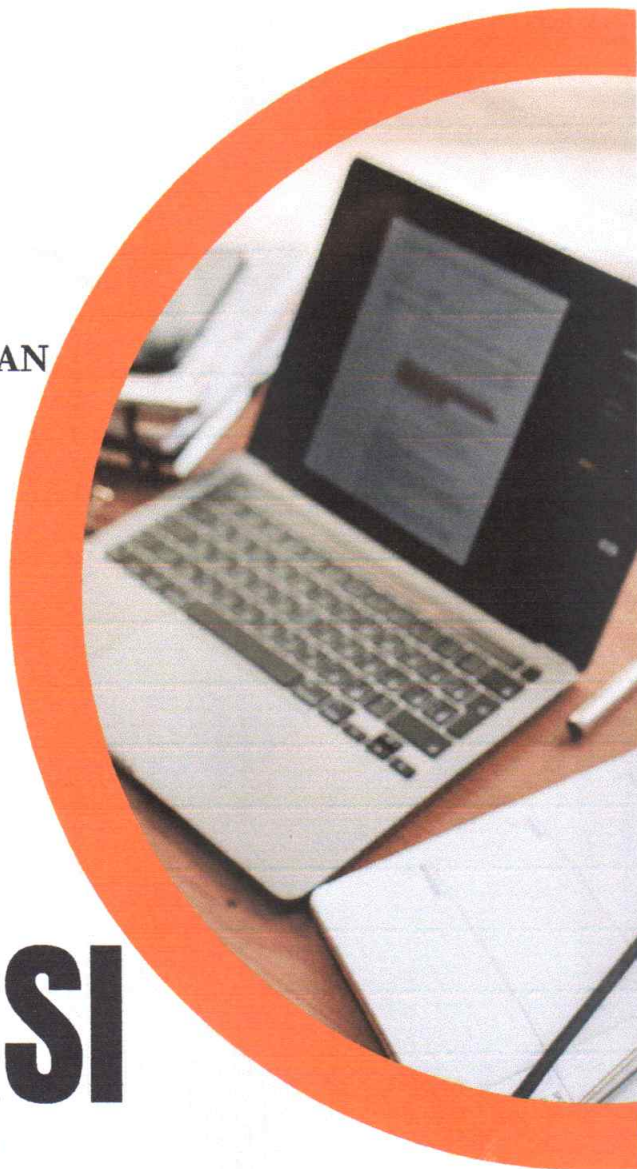




DPM-PTSP.

KOTA BANDA ACEH

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH



LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN

TRIWULAN III

TAHUN 2026

Laporan Rekapitulasi Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh Triwulan III Tahun 2026

I. Pendahuluan

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, maupun masukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan secara efektif, transparan, dan responsif menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan memiliki peran penting dalam memastikan setiap pengaduan masyarakat dapat diterima, ditindaklanjuti, dan diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Laporan Rekapitulasi Pengaduan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh disusun sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban atas pengelolaan pengaduan yang diterima dalam periode tertentu. Laporan ini memuat rekapitulasi pengaduan berdasarkan jumlah, jenis atau substansi pengaduan, serta tindak lanjut yang telah dilakukan oleh pihak terkait. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh menyediakan layanan Helpdesk Pengaduan sebagai sarana pengelolaan aspirasi dan keluhan masyarakat. Pengaduan dapat disampaikan melalui email, media sosial, WhatsApp, serta kotak saran/pengaduan. Penanganan pengaduan dilaksanakan melalui serangkaian proses yang terstruktur, meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klasifikasi, penyaluran untuk tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan, hingga pelaporan. Pengaduan masyarakat adalah keluhan, ungkapan perasaan, sumbang fikiran, gagasan atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat berkaitan dengan Perizinan berusaha dan Perizinan NonBerusaha.

Setiap pengaduan yang diterima, baik secara langsung dengan mendatangi petugas Helpdesk Pengaduan di DPMPTSP yang beralamat di Jalan Diponegoro, Gedung Pasar Aceh Lantai III, maupun secara tidak langsung melalui email di dpmptsp.bna@gmail.com, atau website dpmptsp.bandaacehkota.go.id, serta media sosial Instagram [@mpp_kotabandaaceh](https://www.instagram.com/mpp_kotabandaaceh), akan ditangani dan dilayani dengan sebaik-baiknya. Sebagai upaya meningkatkan kemudahan dan kecepatan layanan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, saat ini juga telah tersedia layanan *WhatsApp Call Center Verify* (08116833155).

Setiap pengaduan yang disampaikan melalui surat, WhatsApp, maupun email akan ditindaklanjuti secara sistematis untuk memastikan kebenaran dan validitas informasi yang diterima. Dalam rangka memperoleh data dan informasi yang akurat, Tim Pengawasan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kota Banda Aceh melakukan verifikasi melalui survei lokasi serta pengumpulan informasi secara langsung di lapangan. Hasil verifikasi tersebut selanjutnya menjadi bahan dan dasar dalam pelaksanaan rapat fasilitasi bersama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait guna memperoleh solusi dan tindak lanjut sesuai dengan substansi pengaduan yang disampaikan.

Adapun terhadap pengaduan yang bersifat mendesak, termasuk pengaduan yang disampaikan melalui media sosial, WhatsApp, maupun email, akan dilakukan penanganan secara cepat dan responsif. Tindak lanjut dilakukan melalui koordinasi dengan Bidang Pelayanan dan/atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh, sehingga respons atau penyelesaian awal terhadap pengaduan dapat segera disampaikan kepada masyarakat. Mekanisme tersebut diharapkan dapat memastikan setiap pengaduan tertangani secara efektif, tepat waktu, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan disediakannya sarana pengaduan masyarakat mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Maksud

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui evaluasi dari masukan masyarakat;
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 serta meningkatkan citra, kredibilitas, dan kewibawaan DPMPTSP sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, terpercaya, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Memberikan solusi atau tindak lanjut atas permasalahan yang dialami masyarakat.

3. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

II. Analisa Data Pengaduan Triwulan III Tahun 2026

Tabel I : Data Pengaduan TW III Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh Tahun 2026

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	Juli	17	Selesai
2	Agustus	20	Selesai
3	September	14	Selesai
	Jumlah	51	Selesai

Pada tabel I Data Pengaduan DPMPTSP Kota Banda Aceh, triwulan III Tahun 2026, angka pengaduan masyarakat adalah sebanyak 51 aduan, di bulan Juli mencapai 17 aduan, Agustus sebanyak 20 aduan, sedangkan September terdapat 14 aduan masyarakat. Pada bulan Agustus merupakan aduan tertinggi dari masyarakat, sedangkan bulan September 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 (DPMPTSP) Kota Banda Aceh Triwulan III Tahun 2026

No	Permasalahan	Jumlah	Keterangan
1	Permasalahan terkait dengan kendala verifikasi akun OSS / Informasi jaringan OSS	11	Selesai
2	Permasalahan terkait dengan informasi penyelesaian KBLI yang terkendala di Tata Ruang	7	Selesai
3	Permasalahan terkait dengan Informasi proses pengurusan Izin Apotek dan Informasi pengurusan Praktek Mandiri Dokter	5	Selesai
4	Permasalahan terkait dengan SK pencabutan SIP dan terkait informasi syarat pengurusan SIP	5	Selesai
5	Permasalahan terkait dengan informasi NIB Izin Sekolah yang mengalami gangguan jaringan dan permasalahan	4	Selesai

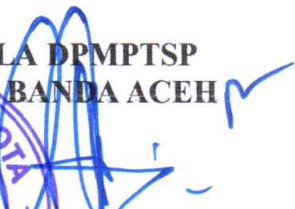
	terkait dokumen yang wajib/tidak dilampirkan saat pengurusan Izin Sekolah		
6	Permasalahan terkait dengan permohonan Sinkronisasi nama perawat di MPP Digital tidak muncul	3	Selesai
7	Permasalahan terkait dengan data tidak tervalidasi di MPP Digital	3	Selesai
8	Permasalahan terkait dengan tempat praktek yang tidak tersedia di aplikasi MPP Digital	2	Selesai
9	Permasalahan terkait dengan update status PBG	2	Selesai
10	Permasalahan terkait dengan informasi proses pengunggahan berkas ke DPMPTSP	1	Selesai
11	Permasalahan terkait dengan informasi tindak lanjut atas berkas permohonan izin operasional untuk LK KUMON	1	Selesai
12	Permasalahan terkait dengan Laporan pengaduan terkait dengan aktifitas pabrik bubuk kopi yang setiap hari mengeluarkan Debu, Bau dan Asap yang sangat mengganggu kenyamanan lingkungan	1	Selesai
13	Permasalahan terkait progres pengajuan izin usaha tukang gigi	1	Selesai
14	Permasalahan terkait dengan dengan pencabutan SIP dokter	1	Selesai
15	Permasalahan terkait dengan sertifikat izin operasional LKP diberikan manual atau melalui email	1	Selesai
16	Permasalahan terkait dengan jadwal presentasi kegiatan izin acara	1	Selesai
17	Permasalahan terkait dengan informasi perizinan galian C	1	Selesai
18	Permasalahan terkait dengan surat izin reklame tidak sesuai dengan permohonan	1	Selesai

Berdasarkan Tabel II di atas, dapat diketahui bahwa setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat kepada DPMPTSP Kota Banda Aceh telah ditangani dan diselesaikan dengan baik. Penanganan tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Banda Aceh mampu memberikan pelayanan yang responsif dan memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam pengurusan Perizinan Berusaha maupun Perizinan Nonberusaha. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, yang tercermin dari perasaan puas, senang, dan terbantu dalam menyelesaikan berbagai keperluan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Banda Aceh berupaya memberikan pelayanan secara optimal sehingga setiap permasalahan dan kebutuhan masyarakat dapat ditangani secara efektif.

III. Penutup

Pada triwulan III Tahun 2026, pengaduan masyarakat didominasi oleh permasalahan pada verifikasi akun OSS / Informasi jaringan OSS, permasalahan terkait dengan informasi penyelesaian KBLI yang terkendala di Tata Ruang, proses pengurusan izin Apotek, pengurusan SIP dan terkait data tidak sinkron di MPP Digital. Sementara itu, terkait sistem SISDMK relatif tidak banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Meskipun demikian, DPMPTSP Kota Banda Aceh telah berupaya secara optimal dan sungguh-sungguh dalam menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan.

DPMPTSP Kota Banda Aceh senantiasa berupaya mencari solusi atas setiap permasalahan yang muncul serta secara aktif menjalin koordinasi dengan pemerintah pusat, antara lain melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi) selaku pengelola aplikasi MPP Digital, serta Kementerian Kesehatan. Selain itu juga melakukan koordinasi dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) untuk melakukan *update database* tata ruang. Upaya tersebut dilakukan guna memastikan kelancaran proses pengurusan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara optimal dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap DPMPTSP Kota Banda Aceh.

**KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH**

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

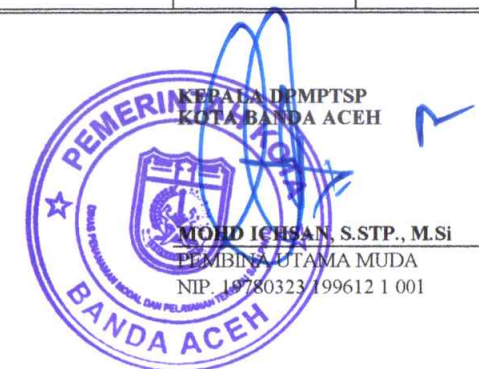
DATA PENGADUAN DAN PROSES PENYELESAIAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH
BULAN JUNI TAHUN 2026

JULI

Jenis Data : Pengaduan									
NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	TANGGAL TANGGAPAN	Penyelesaian	SUMBER		KETERANGAN
							LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	3 Juli 2026	Diah Pramita Sari	Apotek	Permasalahan terkait dengan Informasi proses pengurusan Izin Apotek	6 Juli 2026	DPMPTSP Menjelaskan ke pemohon dalam pengurusan izin Apotek		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
2	4 Juli 2026	Lominous_dentalcare	Perawat gigi	Permasalahan terkait dengan permohonan Sikronisasi nama perawat di MPP Digital tidak muncul	6 Juli 2026	DPMPTSP menemui petugas verifikator perizinan untuk menindaklanjuti masalah tersebut		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
3	7 Juli 2026	Siti Thaliah Athina	Pengusaha	Permasalahan terkait dengan kendala verifikasi akun oss	7 Juli 2026	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
4	8 Juli 2026	Sing	SIP	Permasalahan terkait terjadi kegagalan sinkronisasi data antara aplikasi MPP Digital dengan SATUSEHAT (SISDMK) saat melakukan pengajuan SIP di MPP Digital	8 Juli 2026	DPMPTSP Menjelaskan ke pemohon dalam pengurusan izin pengurusan SIP di MPP Digital		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
5	13 Juli 2026	0822 3903 7445	Pengusaha	Permasalahan terkait dengan tidak bisa ubah SK Kemenkumham yang terbaru data tidak bisa di sinkronisasikan dan pihak Pelayanan Satu Pintu tidak ada jawaban hanya menyuruh menunggu tidak ada jawaban pasti	13 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan saat ini OSS sedang terkendala terkait penarikan data badan usaha dan badan hukum	Petugas Informasi dan Pengaduan		Selesai satu hari kerja

6	15 Juli 2026	Nova Susanti	Paud	Permasalahan terkait dengan informasi NIB Izin Sekolah yang Mengalami Gangguan Jaringan	15 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan saat ini OSS sedang terkendala terkait penarikan data badan usaha dan badan hukum kecuali untuk layanan izin perseorangan		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
7	16 Juli 2026	Maura	Paud	Permasalahan terkait dengan salah satu dokumen yang harus wajib atau tidak dilampirkan saat pengurusan izin sekolah Paud/TK	16 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan jika izin sekolah bukan lembaga/yayasan hanya perorangan tidak perlu melampirkan fotocopy akta notaris pendirian lembaga		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
8	20 Juli 2026	Nizar Awaina	-	Permasalahan terkait dengan informasi penyelesain KBLI yang terkendala di Tata Ruang	20 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan saat ini OSS sedang terkendala terkait penarikan data badan usaha, penambahan KBLI dan badan hukum		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
9	22 Juli 2026	1346US	-	Permasalahan terkait dengan informasi jaringan OSS yang masih terkendala	22 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan saat ini OSS sedang terkendala terkait penarikan data badan usaha, KBLI dan badan hukum		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
10	23 Juli 2026	ven	-	Permasalahan terkait dengan informasi jaringan OSS yang masih terkendala	23 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan saat ini OSS sedang terkendala terkait penarikan data badan usaha, penambahan KBLI dan badan hukum		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
11	23 Juli 2026	082164831066	-	Permasalahan terkait dengan informasi jaringan OSS yang masih terkendala	23 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan saat ini OSS sedang terkendala terkait penarikan data badan usaha, penambahan KBLI dan badan hukum		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
12	23 Juli 2026	UK/Aisyah	SIP	Permasalahan terkait dengan data tidak tervalidasi di MPP Digital sedangkan SISDMK Sudah tervalidasi	23 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon untuk mengecek kembali data di profil MPP Digital, jika data sudah sesuai tapi masih mengalami kendala, DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja

13	24 Juli 2026	Nura	SIPA	Permasalahan terkait dengan tempat praktek yang tidak tersedia di aplikasi MPP Digital	24 Juli 2026	DPMPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
14	27 Juli 2026	Kashasa	-	Permasalahan terkait dengan informasi layanan OSS	27 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan bahwa saat ini sistem/website OSS sudah dapat diakses kembali		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
15	28 Juli 2026	UK	SIP	Permasalahan terkait dengan salah penulisan tempat lahir di aplikasi MPP Digital	28 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan untuk perbaikan kendala tersebut, Pemohon diarahkan langsung ke MPP untuk melakukan perbaikan dokumen dengan membawa dokumen SIP yang sudah dicetak		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
16	30 Juli 2026	Shally Hafizha	SIP	Permasalahan terkait dengan SK pencabutan SIP	30 Juli 2026	DPMPTSP menjelaskan untuk saat ini pencabutan SIP Kota Banda Aceh proses perizinan telah menggunakan MPP Digital yang terintegrasi dengan Satu Sehat SISDMK. Oleh karena itu, tidak lagi diterbitkan surat keterangan pencabutan SIP. Pemohon cukup menonaktifkan status fasyankes pada tempat praktik yang tercantum dalam SIP tersebut, dan data akan otomatis terverifikasi di sistem		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
17	31 Juli 2026	CutSyaima	SIP	Permasalahan terkait dengan informasi syarat pengurusan SIP di klinik	31 Juli	DPMPTSP menjelaskan syarat pengurusan SIP melalui MPP Digital		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja





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 2026

AGUSTUS

Jenis Data : Pengaduan									
NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	TANGGAL TANGGAPAN	Penyelesaian	SUMBER		KETERANGAN
							LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	3 Agustus 2026	Nyak Aya	-	Permasalahan terkait dengan penambahan KBLI di akun OSS	3 Agustus 2026	DPMPPTSP menginformasikan bahwa proses penambahan KBLI saat ini dapat dilakukan secara mandiri melalui layanan online. Namun, bagi Bapak/Ibu yang membutuhkan konsultasi atau panduan lebih lanjut, dipersilakan untuk datang langsung ke kantor DPMPPTSP		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
2	4 Agustus 2026	Obsilynn	SIP	Permasalahan terkait dengan informasi pengurusan praktek mandiri dokter	4 Agustus 2026	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh untuk pengurusan SISDMK Praktek mandiri dokter		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
3	6 Agustus 2026	Apt. Sari	SIPA	Permasalahan terkait dengan gangguan jaringan di aplikasi MPP Digital	6 Agustus 2026	DPMPPTSP menjelaskan ke pemohon bahwa untuk saat ini sedang terjadi gangguan jaringan pemeliharaan sistem website Satu Sehat SISDMK sehingga berdampak pada layanan SISDMK satu sehat dan pengajuan MPP Digital		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
4	6 Agustus 2026	Taufik	-	Permasalahan terkait dengan menambahkan KBLI 10213 di Sistem OSS yang bisa di input, karena terkendala RDTR	6 Agustus 2026	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas PUPR Kota Banda Aceh terkait kendala tersebut		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
5	6 Agustus 2026	Al Guevara Hardy	-	Permasalahan terkait dengan informasi proses pengunggahan berkas ke DPMPPTSP	6 Agustus 2026	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
6	10 Agustus 2026	Ven	-	Permasalahan terkait dengan informasi sistem oss	10 Agustus 2026	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh karena OSS sudah dapat di akses kembali		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
7	10 Agustus 2026	Semoga Raharja Wijaya	-	Permasalahan terkait dengan Persyaratan menambahkan KBLI di Sistem OSS yang bisa di input	10 Agustus 2026	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja

8	13 Agustus 2026	Maura	LK Kumon	Permasalahan terkait dengan informasi tindak lanjut atas berkas permohonan izin operasional untuk LK KUMON	13 Agustus 2026	DPMPPTSP Menjelaskan ke pemohon bahwa berkas permohonan izin operasional LK Kumon saat ini masih dalam proses pemeriksaan rekomendasi di Dinas Pendidikan (belum kembali ke DPMPPTSP)		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
9	13 Agustus 2026		-	Permasalahan terkait dengan Laporan pengaduan terkait dengan aktifitas pabrik bubuk kopi yang setiap hari mengeluarkan Debu, Bau dan Asap yang sangat mengganggu kenyamanan lingkungan	13 Agustus 2026	DPMPPTSP menemui petugas DPMPPTSP Bidang Penanaman Modal untuk menindaklanjuti masalah tersebut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
10	18 Agustus 2026	RD	-	Permasalahan terkait dengan kendala penerbitan NIB dikarenakan KBLI masih belum masuk terupdate di RDTR Banda Aceh	18 Agustus 2026	DPMPPTSP menjelaskan ke pemohon saat ini sedang pihak PUPR Kota sedang melakukan pembaruan data KBLI secara bertahap		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
11	18 Agustus 2026	Nizar Awaina	-	Permasalahan terkait dengan informasi layanan RDTR Kota Banda Aceh	18 Agustus 2026	DPMPPTSP menjelaskan ke pemohon saat ini sedang pihak PUPR Kota sedang melakukan pembaruan data KBLI secara bertahap		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
12	18 Agustus 2026	Putri Tawarnate	-	Permasalahan terkait dengan kendala penerbitan NIB dikarenakan KBLI masih belum masuk terupdate di RDTR Banda Aceh	19 Agustus 2026	DPMPPTSP Menjelaskan ke pemohon saat ini sedang pihak PUPR Kota sedang melakukan pembaruan data KBLI secara bertahap		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
13	20 Agustus 2026	Nurul Falah Kaloko	SIP	Permasalahan terkait dengan informasi mekanisme pengajuan izin praktek dokter mandiri	20 Agustus 2026	DPMPPTSP telah mengarahkan pelapor untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh untuk membuat akun S/SDMK faskes		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
14	21 Agustus 2026	Surya Azura	Pengusaha	Permasalahan terkait dengan tidak dapat mengunduh NIB	21 Agustus 2026	DPMPPTSP menjelaskan ke pemohon saat ini layanan pengunduhan NIB sedang mengalami gangguan sistem/kendala teknis dari pusat		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
15	26 Agustus 2026	Murniati_	TK/PAUD	Permasalahan terkait dengan informasi perkembangan izin TKIT Matla'ati	26 Agustus 2026	DPMPPTSP menjelaskan ke pemohon saat ini izin TKIT Matla'ati sudah selesai dan pemohon diarahkan untuk menjumpai petugas pengambilan izin		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
16	26 Agustus 2026	Dewi	-	Permasalahan terkait dengan informasi layanan OSS	26 Agustus 2026	DPMPPTSP menjelaskan ke pemohon saat ini layanan pengurusan NIB di website OSS sudah kembali normal		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja

17	26 Agustus 2026	DaraFarhaniza	Yagi Natural Indonesia	Permasalahan terkait dengan informasi kendala pengisian layanan OSS	26 Agustus 2026	DPMPTSP telah mengarahkan pemohon untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan (Petugas OSS) yang ada di MPP kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
18	31 Agustus 2026	Dina	SIP Perawat	Permasalahan terkait dengan bagaimana cara mutasi SIP Perawat dari rumah sakit A ke rumah sakit B dimana masih satu instansi rumah sakit	31 Agustus 2026	DPMPTSP Menjelaskan untuk menonaktifkan SIP Perawat pada akun Satu Sehat SISDMK terlebih dahulu. Setelah itu, silahkan ajukan verifikasi kepada admin pihak rumah sakit lama, apabila proses verifikasi sudah selesai, pemohon dapat melanjutkan pengajuan lokasi praktik yang baru untuk rumah sakit tujuan		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
19	31 Agustus 2026	Toko RAPI	Tukang Gigi	Permasalahan terkait progres pengajuan izin usaha tukang gigi	31 Agustus 2026	DPMPTSP menemui petugas verifikator perizinan untuk menindak lanjuti masalah tersebut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
20	31 Agustus 2026	Cut Farah Fadhillah	SIP Dokter	Permasalahan terkait dengan pencabutan SIP dokter	31 Agustus 2026	DPMPTSP Menjelaskan untuk menonaktifkan SIP dokter, silahkan menjumpai admin rumah sakit tempat pemohon bekerja untuk menonaktifkan SIP dokter tersebut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja

KEPALA DPMPTSP
KOTA BANDA ACEH

MOHD ICHSAN, S.STP., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19780323 199612 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 SEPTEMBER TAHUN 2026

SEPTEMBER

Jenis Data : Pengaduan

NO	TANGGAL PENGADUAN	NAMA PENGADU	PEKERJAAN / INSTANSI	JENIS PENGADUAN	TANGGAL TANGGAPAN	PENYELESAIAN	SUMBER		KETERANGAN
							LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	
1	1 September 2026	kim kim	SIPP	Permasalahan terkait surat izin praktek perawat yang belum di tanda tangan	1 September 2026	DPMPTSP telah mengarahkan pemohon untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan petugas perizinan yang ada di MPP kota Banda Aceh		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
2	1 Sptember 2026	Maura	LKP	Permasalahan terkait dengan sertifikat izin operasional LKP diberikan manual atau melalui email	1 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon bahwa informasi mengenai sertifikat izin operasional LKP, untuk saat ini dokumen tersebut dikeluarkan secara manual		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
3	3 September 2026	Noza Miraldi	-	Permasalahan terkait dengan informasi layanan OSS	3 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon saat ini layanan pengurusan NIB di website OSS sudah kembali normal		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
4	3 September 2026	Riska	-	Permasalahan terkait dengan informasi layanan OSS	3 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon saat ini layanan pengurusan NIB di website OSS sudah kembali normal		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
5	7 September 2026	Fahmi	PBG	Permasalahan terkait dengan update status PBG	8 September 2026	DPMPTSP menjelaskan saat ini pengurusan PBG sudah ke tahap verifikasi berkas, untuk informasi lebih lanjut, DPMPTSP mengarahkan pemohon untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan Dinas PUPR Kota Banda Aceh		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
6	9 September 2026	Shaumi Silvia	COMMPHORIA	Permasalahan terkait dengan jadwal presentasi kegiatan izin acara	10 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon untuk menunggu informasi langsung pihak perizinan		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja
7	9 September 2026	V I R A	SIPP	Permasalahan terkait dengan informasi verifikasi berkas SIP	9 September 2026	DPMPTSP menemui petugas verifikator perizinan untuk menindaklanjuti masalah tersebut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja

8	10 September 2026	Cut Dita Isfahany	SIPP	Permasalahan terkait dengan informasi verifikasi berkas SIP	10 September 2026	DPMPTSP menemui petugas verifikator perizinan untuk menindaklanjuti masalah tersebut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
9	15 September 2026	Fajar Fakri	Apotek	Permasalahan terkait dengan informasi perpanjangan layanan OSS	15 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon untuk menjumpai petugas perizinan untuk informasi lebih lanjut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
10	15 September 2026	Ejf	-	Permasalahan terkait dengan informasi perizinan galian C	15 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon untuk menjumpai petugas DPMPTSP Provinsi untuk informasi lebih lanjut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
11	15 September 2026	Eviana	Reklame	Permasalahan terkait dengan surat izin reklame tidak sesuai dengan permohonan	16 September 2026	DPMPTSP menemui petugas verifikator perizinan untuk menindaklanjuti masalah tersebut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
12	17 September 2026	Juniairfah	-	Permasalahan terkait dengan nama faskes tidak tersedia di Aplikasi MPP Digital	17 September 2026	DPMPTSP menemui petugas verifikator perizinan untuk menindaklanjuti masalah tersebut		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
13	23 September 2026	Irvan	-	Permasalahan terkait dengan informasi layanan PBG	23 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon alur pengurusan PBG		Media Sosial (WA Call Center)	Selesai satu hari kerja
14	23 September 2026	Diah Pramita Sari	Apotek	Permasalahan terkait dengan informasi alur pengurusan apotek setelah di survei	23 September 2026	DPMPTSP menjelaskan ke pemohon alur pengurusan apotek		Media Sosial (Instagram)	Selesai satu hari kerja


 KEPALA DPMPTSP
 KOTA BANDA ACEH
 MOHD ICHSAN, S.STP., M.Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19780325 199612 1 001