



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Prabu Geusan Ulun No. 36 , No.Tlp: (0261) 205657,
Website : ptsp.sumedangkab.go.id E-mail : dpmptsp@sumedangkab.go.id , 45311

Sumedang, 10 April 2025

Kepada :
Yth. Kepala DPMPTSP
Kabupaten Sumedang

di

SUMEDANG

SURAT PENGANTAR

: B/223/500.16.7.2/IV/2025

Nomor

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Pengaduan Triwulan I Tahun 2025 pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1 (satu) berkas	Disampaikan dengan hormat agar menjadi maklum dan untuk menjadi bahan koreksi selanjutnya



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

N. DEWI RATNA NOVIANTI, S.IP.
M.Si
NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan
Perizinan dan Mal Pelayanan
Publik

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: YJC1ZJZI

REKAPITULASI DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2025
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUMEDANG

1. Sumber Pengaduan

No.	Sumber Pengaduan	Jumlah	Selesai Ditindaklanjuti	Belum Selesai	Keterangan
1.	Helpdesk - Pengaduan - Bantuan	7 9	7 9	-	
2.	Sumber Pengaduan lainnya	1	1	-	
	Jumlah	16	16	-	

2. Waktu Penyelesaian

Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Waktu
4476	22/03/2025 11:49	24/03/2025 7:12	1 hari 19 jam 23 menit 15 detik
4474	12/03/2025 11:50	13/03/2025 7:15	0 hari 19 jam 24 menit 39 detik
4473	07/03/2025 9:14	10/03/2025 9:38	3 hari 0 jam 24 menit 29 detik
4472	05/03/2025 13:43	06/03/2025 7:36	0 hari 17 jam 52 menit 54 detik
4470	01/03/2025 8:46	03/03/2025 7:16	1 hari 22 jam 30 menit 1 detik
4469	27/02/2025 11:25	28/02/2025 8:24	0 hari 20 jam 58 menit 39 detik
4467	24/02/2025 14:11	26/02/2025 8:16	1 hari 18 jam 5 menit 8 detik
4466	17/02/2025 9:19	19/02/2025 9:00	1 hari 23 jam 41 menit 36 detik
4465	05/02/2025 16:11	06/02/2025 8:15	0 hari 16 jam 3 menit 40 detik
4464	04/02/2025 10:05	05/02/2025 9:46	0 hari 23 jam 40 menit 30 detik
4463	03/02/2025 14:20	06/02/2025 8:17	2 hari 17 jam 57 menit 32 detik
4462	28/01/2025 17:18	30/01/2025 8:28	1 hari 15 jam 10 menit 9 detik
4461	22/01/2025 13:56	24/01/2025 13:32	1 hari 23 jam 35 menit 35 detik
4460	20/01/2025 20:50	22/01/2025 8:37	1 hari 11 jam 47 menit 31 detik
4459	15/01/2025 7:34	21/01/2025 7:20	3 hari 23 jam 45 menit 44 detik
4457	13/01/2025 11:33	13/01/2025 13:55	0 hari 2 jam 22 menit 6 detik
8735101	8 Mar, 14:10	8 Mar, 16:56	Tgl. Penyelesaian 18-03-2024

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: YJC1ZJZI

3. Tindak Lanjut

Seluruh pengaduan / bantuan yang masuk telah ditindaklanjuti



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

N. DEWI RATNA NOVIANTI, S.IP.
M.Si

NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan
dan Mal Pelayanan Publik

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: YJC1ZJZI

REKAPITULASI PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2025

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Subjek	Permasalahan	Respon / Tindak Lanjut
1	4476	22/03/2025 11:49	24/03/2025 7:12	Bantuan	proses pengajuan cabut sipa	Bagaimana proses pengajuan cabut sipa	Untuk pencabutan izin praktek, silahkan mengupdate status pekerjaan pada satu sehat menjadi non aktif (dipindahtugaskan/habis kontrak). Demikian terima kasih.
2	4474	12/03/2025 11:50	13/03/2025 7:15	Bantuan	Perpanjangan SIPP	Saat pengajuan tidak ada pilihan SIPP perawat	Untuk pengajuan izin praktek, sekarang melalui aplikasi MPP Digital (KemenpanRB) yang dapat didownload melalui playstore. Jika memerlukan pendampingan dalam pengajuan, silahkan menghubungi atau datang langsung ke Loker E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.
3	4473	07/03/2025 9:14	10/03/2025 9:38	Pengaduan	Sk Pencabutan	Assalamualaikum, selamat pagi, mohon maaf izin bertanya, terkait proses pencabutan SIP saya belum ada kemajuan, apakah ada yang saya salah isi atau kenapa ya? Terima kasih sebelumnya	Sejak diberlakukan MPP Digital, seluruh permohonan izin praktek diajukan melalui MPP Digital. Adapun untuk pencabutan,tidak diproses melalui si ice mandiri, namun tinggal mengupdate status pada data pekerjaan pada Aplikasi Satu sehat. Demikian terima kasih.
4	4472	05/03/2025 13:43	06/03/2025 7:36	Bantuan	Copy/Lampiran IMB Perumahan Puri Indah Jatinangor	Nama : Mangaramot Justisiano Pakpahan Alamat : Komplek Puri Indah Jatinangor Blok B 19, Desa Cikuruh, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang No telp : 081222458862 Saya bertujuan untuk mengetahui informasi serta meminta copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan data yang tertera di atas.	Mohon maaf, Dokumen perizinan hanya diberikan kepada pemilik izin. Adapun untuk mengetahui informasinya, silahkan melalui surat resmi yang ditujukan ke Kepala DPMPSTSP Kabupaten Sumedang dengan melampirkan dokumen identitas pemohon informasi. Demikian terima kasih.
5	4470	01/03/2025 8:46	03/03/2025 7:16	Pengaduan	Pencabutan draft	Pencabutan draf pengajuan atas nama Eka Sulastri, A.Md.Keb. no surat: PTSP24060828064 mohon di tindak lanjuti di karenakan saya tidak bisa pengajuan SIPB tempat praktik mandiri. Terima kasih	Saat ini untuk pencabutan SIP, dapat langsung dilakukan dengan mengupdate data pekerjaan pada Satu Sehat. Jika membutuhkan pendampingan, silahkan menghubungi loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.
6	4469	27/02/2025 11:25	28/02/2025 8:24	Pengaduan	Tidak dapat upload persyaratan	Selamat pagi. saya sudah mengajukan izin penelitian melalui web namun berkas tidak bisa di upload. apakah ada opsi lain untuk upload berkas? Saat klik pilih berkas, tampilan kembali ke laman beranda. terimakasih. berikut no regist PTSP25022730173	Jika muncul errorr saat akan upload, silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Selanjutnya untuk melanjutkan upload, klik pengajuanperizinan, kemudian klik berkas persyaratan yang ada di sebelh kanan layar. Demikian terima kasih.
7	4467	24/02/2025 14:11	26/02/2025 8:16	Bantuan	ingin mencabut sipa apoteker	assalamualaikum, pak/bu mohon dibantu bagaimana cara mengajukan permohonan pencabutan izin sipa atas saya di klinik pt kahatex	waalaikumsalam. untuk pencabutan, silahkan update status pada data pekerjaan di satu sehat. kemudian validasi oleh fasyankes pada akun SISDMK fasyakes. Demikian terima kasih.

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: YJC1ZJZI

8	4466	17/02/2025 9:19	19/02/2025 9:00	Pengaduan	Permohonan Pencabutan SIP	Saya sudah melakukan permohonan pencabutan SIP sejak tgl 31 januari 2025 tapi sampai saat ini masih dalam proses verifikasi. Mohon untuk di periksa kembali permohonan saya. Terima kasih????	Mohon maaf, saat ini proses pencabutan tidak melalui Si Ice Mandiri namun cukup meng-update data pekerjaan dengan mengubah statusnya menjadi Non Aktif kemudian divalidasi oleh SISDMK Fasyankes. Demikian terima kasih.
9	4465	05/02/2025 16:11	06/02/2025 8:15	Pengaduan	Kendala data satu sehat SDMK dalam pengajuan SIP di MPP digital	Yth admin helpdesk ditjennakes Nama: RESA MAHARANI CESARIANA Profesi: Terapis Gigi dan Mulut Level 6 NIK: 3211014804020003 No. HP/WA: +62 877-1903-2687 No.STR: FI00001632328511 SIP yang dimiliki: belum memiliki SIP(permohonan baru) Kendala yg dihadapi: validasi data pekerjaan faskes di sidmk sudah berhasil tetapi di akun satu sehat menunjukan masih dalam proses saat daftar di mpp digital menunjukan belum terdaftar di faskes yang dipilih sudah kirim email ke helpdesk sama sekali tlfak ada jawaban	Jika dilihat dari proses pada Satu Sehatnya, memang sudah sesuai alur. Pastikan status pengajuan tempat praktek pada Satu sehat telah "selesai". Demikian terima kasih
10	4464	04/02/2025 10:05	05/02/2025 9:46	Bantuan	pencabutan ijin praktek apoteker	maaf mau tanya bila ingin melakukan prosedur pencabutan ijin praktek bagaimana ya? mohon ijin disini pilihan nya di step 4 dan 5 nya tidak ada ijin praktek apoteker adanya penyehat tradisional, mohon ijin bantuanya.	Saat ini untuk pencabutan, hanya dengan meng-update data Pekerjaan pada Satu Sehat. Jadi tidak melakukan permohonan pencabutan. Demikian terima kasih
11	4463	03/02/2025 14:20	06/02/2025 8:17	Pengaduan	Salah memasukan nama Apotek. Harusnya APOTEK JATISARI bukan APOTEK JATISARI 2		Saat ini tidak tersedia permohonan perubahan SIP, Silahkan mengajukan permohonan baru pada MPP Digital dan mengupdate data pada satu sehatnya. Demikian terima kasih.
12	4462	28/01/2025 17:18	30/01/2025 8:28	Bantuan	pencabutan sip	sudah mengajukan proses pencabutan SIP dari tgl 9 januari tapi tidak ada respon sampai sekarang mandek di verifikator gimana ya saya mau buat SIP baru jadi terhambat tolong responnya	Untuk pencabutan SIP, saat ini hanya dilakukan dengan cara mengupdate pada data pekerjaan di Satu Sehat. Demikan terima kasih.
13	4461	22/01/2025 13:56	24/01/2025 13:32	Bantuan	pencabutan SIP perawat	proses pencabutan SIPP di klinik Ar.Rahim Sumedang	Untuk pencabutan SIP, saat ini hanya dilakukan dengan cara mengupdate pada data pekerjaan di Satu Sehat. Demikan terima kasih.
14	4460	20/01/2025 20:50	22/01/2025 8:37	Bantuan	perubahan data	mohon maaf, alamat di SIP Perawat saya berbeda dengan alamat waktu saya mengajukan.	Untuk pengajuan izin praktek, sekarang melalui aplikasi MPP Digital kemenpanRB, jadi permohonan melalui Si Ice Mandiri sudah ditutup. Demikian terima kasih.

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: YJC1ZJZ1

15	4459	15/01/2025 7:34	21/01/2025 7:20	Pengaduan	TIDAK BISA PENGAJUAN IJIN PERAWAT	SELAMAT PAGI IBU/BPK MOHON BANTUAN, SIP PERAWAT SAYA 5 BULAN LAGI HABIS, SAYA INGIN PERPANJANG, TP DI PILIHAN BIDANG KESEHATAN TIDAK ADA PENGAJUAN SURAT IJIN PRAKTIK PERAWAT, HANYA ADA IJIN PENGOBATAN TRADISIONAL. APAKAH ADA LANGKAH SAYA YANG SALAH? MOHON BANTUANNYA TERIMAKASIH	Untuk pengajuan izin praktek, sekarang melalui aplikasi MPP Digital kemenpanRB yang dapat didownload melalui playstore. Jika terkendala dalam pengajuan, silahkan hubungi Loker E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.
16	4457	13/01/2025 11:33	13/01/2025 13:55	Bantuan	pengajuan izin baru	Pada pengajuan izin baru yang saya ajukan, saya diminta memperbaiki berkas berisi KTP pada tanggal 10 januari, sudah saya perbaharui file yang diupload dengan perbaikan yang diminta (menyertakan KTP pemohon atas nama Fathimah Noorahya), namun hari ini berkas saya ditolak kembali dengan keterangan yang sama, mohon bantuannya	bagaimana responnya? apakah berkas saya bisa diproses?



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

N. DEWI RATNA NOVIANTI, S.IP.
M.Si
NIP. 198809302007012001

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan
dan Mal Pelayanan Publik

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang di terbitkan **BSrE**.
- ✓ Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <http://e-office.sumedangkab.go.id>, kode: YJC1ZJZI