



PEMERINTAH 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 ,
Sumedang 45311

Sumedang, 15 Januari 2025

Nomor : 700.1.2.4/49/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Tindak Lanjut Pengaduan
Triwulan IV Tahun 2025

Kepada
Yth. Kepala DPMPTSP Kabupaten
Sumedang
di
SUMEDANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 700.1.2.4/49/2026

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Penyampaian Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Triwulan IV 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 :

DIKI HADIANSYAH , S.Sos,M.Si
NIP. 198207202006041005

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 : OGYYZGNH

REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2025

1. Helpdesk

No.	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Subjek	Permasalahan	Respon/Tindak Lanjut	Waktu
1	10/27/2025 10:06	10/30/2025 7:33	Pengaduan	Tidak bisa Upload berkas	Tidak bisa upload berkas	Jika muncul notifikasi/error saat akan upload berkas, silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Untuk melanjutkan upload berkas, klik pengajuan izin kemudian klik berkas persyaratan yang ada di sebelah kanan layar. Demikian terima kasih. Apabila perlu Pendampingan silahkan datang ke MPP Sumedang Loket E.	2 hari 21 jam 27 menit 28 detik
2	10/20/2025 10:56	10/23/2025 7:55	Bantuan	Surat ijin penelitian	proses pengajuan surat ijin sudah selesai, tetapi kami belum paham untuk mengunduh suratnya di menu sebelahnya? Terima kasih	Mohon Mengisi IKM terlebih dahulu untuk bisa Mendownload SKP yang dimaksud Apabila Masih Kesulitan, Bisa datang langsung Ke MPP loket E	2 hari 20 jam 58 menit 50 detik
3	10/14/2025 12:42	10/18/2025 7:27	Bantuan	permohonan pengiriman softfile SIP	bagaimana cara mendapatkan file sip yang masih aktif	Login Ke akun Slice isi terlebih dahulu IKM setelah itu Klik Pengajuan Izin dan klik Download Sk Jika membutuhkan pendampingan, Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	3 hari 18 jam 44 menit 31 detik
4	10/13/2025 19:18	10/15/2025 7:27	Bantuan	mau download ulang sipp perawat tahun 2023	mau download ulang sipp perawat tahun 2023	Login Ke akun Slice isi terlebih dahulu IKM setelah itu Klik Pengajuan Izin dan klik Download Sk Jika membutuhkan pendampingan, Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	1 hari 12 jam 9 menit 49 detik
5	10/27/2025 10:06	10/30/2025 7:33	Pengaduan	Tidak bisa Upload berkas	Tidak bisa upload berkas	Jika muncul notifikasi/error saat akan upload berkas, silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Untuk melanjutkan upload berkas, klik pengajuan izin kemudian klik berkas persyaratan yang ada di sebelah kanan layar.	2 hari 21 jam 27 menit 28 detik

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 : OGYYZGNH

						Demikian terima kasih. Apabila perlu Pendapingan silahkan datang ke MPP Sumedang Loket E.	
6	10/20/2025 10:56	10/23/2025 7:55	Bantuan	Surat ijin penelitian	proses pengajuan surat ijin sudah selesai, tetapi kami belum paham untuk mengunduh suratnya di menu sebelahmanap? Terima kasih	Mohon Mengisi IKM terlebih dahulu untuk bisa Mendownload SKP yang dimaksud Apabila Masih Kesulitan, Bisa datang langsung Ke MPP loket E	2 hari 20 jam 58 menit 50 detik
7	10/14/2025 12:42	10/18/2025 7:27	Bantuan	permohonan pengiriman softfile SIP	bagaimana cara mendapatkan file sip yang masih aktif	Login Ke akun Slice isi terlebih dahulu IKM setelah itu Klik Pengajuan Izin dan klik Download Sk Jika membutuhkan pendampingan, Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	3 hari 18 jam 44 menit 31 detik
8	10/13/2025 19:18	10/15/2025 7:27	Bantuan	mau download ulang sipp perawat tahun 2023	mau download ulang sipp perawat tahun 2023	Login Ke akun Slice isi terlebih dahulu IKM setelah itu Klik Pengajuan Izin dan klik Download Sk Jika membutuhkan pendampingan, Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	1 hari 12 jam 9 menit 49 detik

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 : OGYYZGNH

2. WhatsApp

No	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Permasalahan	Respon/Tindak Lanjut	Waktu
1	10/1/2025 8:38	10/1/2025 8:47	Bantuan	Kan sebelumnya saya mengajukan pekerjaan pertama di satu sehat kan sumedang. Nah skrg mengajukan yg ke 2 di satusehat.Kenapa di mpp nya jadi pengajuan ke 3 ya pa? 🙏	Mohon di cek di satu sehatnya di profil pekerjaan apakah masih ada 3 faskes ..apabila ada 3 faskes salah satunya harus di nonaktifkan, Supaya lebih jelas lebih baik datang ke mpp loket e...untuk di cek di aplikasi satu sehatnya	0 hari 0 jam 9 menit 56 detik
2	10/1/2025 8:41	10/1/2025 8:49	Bantuan	Ats nama E Herlina pak 🙏 hallo admin, mohon bantuannya saya tidak bisa download sip di aplikasi mpp digital, bagaimana ya solusinya? terima kasih 🙏	Mohon isi dulu IKM nya untuk dapat unduh SIP di MPPD	0 hari 0 jam 7 menit 50 detik
3	10/6/2025 14:01	10/11/2025 11:14	Bantuan	Assalaamualaikum Bapak/Ibu kenapa gagal lagi gagal lagi ya. Ada yang salah di sistemnya kali. Masa sdh lebih dari 5 kali, kesalahan yang sama	Posisi masih di Dinas teknis (dinas Kesehatan) karena rekomendasi sedang diperbaiki karena ada ketidak sesuaian antara dokumen yg diupload dengan hasil scan barcode	4 hari 21 jam 12 menit 31 detik
4	10/10/2025 8:42	10/10/2025 8:50	Bantuan	mau download ulang sipp perawat tahun 2023	Login Ke akun Slice isi terlebih dahulu IKM setelah itu Klik Pengajuan IZin dan klik Download Sk Jika membutuhkan pendampingan, Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	0 hari 0 jam 8 menit 49 detik
5	10/15/2025 8:23	10/15/2025 9:04	Bantuan	Assalamualaikum. Selamat sore Bu/Pak. Kalau proses untuk pengajuan penelitian online nya tinggal nunggu aja atau gimana ya. Nanti download suratnya dimana?	Prosesnya Bisa monitoring di sistem ...SK bisa di download di sistem	0 hari 0 jam 41 menit 49 detik
6	10/15/2025 2:13	10/15/2025 2:14	Bantuan	kalau belum memiliki rekom indag bagaimana pak/bu ? kebetulan link tersebut sudah saya isi	Bisa Datang langsung ke kantor Diskop UKMPP	0 hari 0 jam 1 menit 49 detik
7	10/15/2025 14:27	10/15/2025 15:28	Bantuan	meskipun usaha kami sudah berjalan lama sebelum berlakunya peraturan baru, tetap harus mempunyai rekom indag dulu pak/bu ?	Sesuai dengan Surat edaran tersebut, bahwa untuk proses perizinan minimarket diwajibkan melampirkan surat keterangan/rekomendasi dari Dinas Koperasi UMKM dan Indag. Demikian kami sampaikan terima kasih.	0 hari 1 jam 1 menit 49 detik

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 : OGYYZGNH

8	10/22/2025 9:34	10/22/2025 9:39	Bantuan	Persyaratannya apa aja bikin PIRT	Label produk srng surat pernyataan di ttd pemohon dan akun oss	0 hari 0 jam 5 menit 0 detik
9	10/27/2025 11:05	10/27/2025 12:53	Bantuan	Saya udah mencantumkan perizinan lama sesuai intruksi tapi tetep penolakan pak	Supaya lebih jelas bisa datang langsung ke mpp Kabupaten Sumedang loket e	0 hari 1 jam 48 menit 0 detik
10	10/29/2025 9:18	10/29/2025 9:21	Bantuan	Ass pa,kalo dalam pembuatan NIB keterangannya seperti ini bagaimana pak? 🙏	Harus mengisi penapisan lingkungan di amdalnet	0 hari 0 jam 3 menit 0 detik
11	10/1/2025 8:38	10/1/2025 8:47	Bantuan	Kan sebelumnya saya mengajukan pekerjaan pertama di satu sehat kan sumedang. Nah skrg mengajukan yg ke 2 di satusehat.Kenapa di mpp nya jadi pengajuan ke 3 ya pa? 🙏,	Mohon di cek di satu sehatnya di profil pekerjaan apakah masih ada 3 faskes ..apabila ada 3 faskes salah satunya harus di nonaktifkan, Supaya lebih jelas lebih baik datang ke mpp loket e...untuk di cek di aplikasi satu sehatnya	0 hari 0 jam 9 menit 56 detik
12	10/1/2025 8:41	10/1/2025 8:49	Bantuan	Ats nama E Hertina pak 🙏 hallo admin, mohon bantuannya saya tidak bisa download sip di aplikasi mpp digital, bagaimana ya solusinya? terima kasih 🙏	Mohon isi dulu IKM nya untuk dapat unduh SIP di MPPD	0 hari 0 jam 7 menit 50 detik
13	10/6/2025 14:01	10/11/2025 11:14	Bantuan	Assalaamu alaikum Bapak/Ibu kenapa gagal lagi gagal lagi ya. Ada yang salah di sistemnya kali. Masa sdh lebih dari 5 kali, kesalahan yang sama	Posisi masih di Dinas teknis (dinas Kesehatan) karena rekomendasi sedang diperbaiki karena ada ketidak sesuaian antara dokumen yg diupload dengan hasil scan barcode	4 hari 21 jam 12 menit 31 detik
14	10/10/2025 8:42	10/10/2025 8:50	Bantuan	mau download ulang sipp perawat tahun 2023	Login Ke akun Slice isi terlebih dahulu IKM setelah itu Klik Pengajuan IZin dan klik Download Sk Jika membutuhkan pendampingan, Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	0 hari 0 jam 8 menit 49 detik
15	10/15/2025 8:23	10/15/2025 9:04	Bantuan	Assalamualaikum. Selamat sore Bu/Pak. Kalau proses untuk pengajuan penelitian online nya tinggal nunggu aja atau gimana ya. Nanti download suratnya dimana?	Prosesnya Bisa monitoring di sistem ...SK bisa di download di sistem	0 hari 0 jam 41 menit 49 detik
16	10/15/2025 2:13	10/15/2025 2:14	Bantuan	kalau belum memiliki rekom indag bagaimana pak/bu ? kebetulan link tersebut sudah saya isi	Bisa Datang langsung ke kantor Diskop UKMPP	0 hari 0 jam 1 menit 49 detik
17	10/15/2025 14:27	10/15/2025 15:28	Bantuan	meskipun usaha kami sudah berjalan lama sebelum berlakunya peraturan baru, tetap harus mempunyai rekom indag dulu pak/bu ?	Sesuai dengan Surat edaran tersebut, bahwa untuk proses perizinan minimarket diwajibkan melampirkan surat keterangan/rekomendasi dari	0 hari 1 jam 1 menit 49 detik

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 : OGYYZGNH

					Dinas Koperasi UMKM dan Indag. Demikian kami sampaikan terima kasih.	
18	10/22/2025 9:34	10/22/2025 9:39	Bantuan	Persyaratan apa aja bikin PIRT	Label produk srng surat pernyataan di ttd pemohon dan akun oss	0 hari 0 jam 5 menit 0 detik
19	10/27/2025 11:05	10/27/2025 12:53	Bantuan	Saya udah mencantumkan perizinan lama sesuai intruksi tapi tetep penolakan pak	Supaya lebih jelas bisa datang langsung ke mpp Kabupaten Sumedang loket e	0 hari 1 jam 48 menit 0 detik
20	10/29/2025 9:18	10/29/2025 9:21	Bantuan	Ass pa,kalo dalam pembuatan NIB keterangannya seperti ini bagaimana pak? 🙏	Harus mengisi penapisan lingkungan di amdalnet	0 hari 0 jam 3 menit 0 detik
21	12/3/2025 8:19	12/3/2025 8:24	Bantuan	teh ini gimana harus d cabut dulu SIP yang d bandungnya atau gimana?	Untuk Proses Pencabutan SIP dapat diproses di SISDMK akun masing-masing dan untuk pengajuan SIP Baru diproses di SIDMK dan MPPDigital. Untuk Lebih jelas Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	0 hari 0 jam 5 menit 23 detik
22	12/5/2025 7:18	12/5/2025 7:42	Bantuan	Mau tanya... Kalau OSS apa sudah normal? Soalnya KDMP binaan saya... Sudah bayar ke akta notaris untuk penambahan KBLI (Agen pos, Agen mandiri dan LPG) namun pada saat ingin tambah KBLI di OSS terkendala? Soalnya Koperasi Desa Merah Putih binaan saya ingin segera menjalankan usahanya karena pembiayaan dengan investor 🙏	Mulai Tanggal 01 Nopember 2025 sampai saat ini OSS masih dalam Perbaikan, OSS dapat digunakan tetapi Sistem belum stabil sehingga Sistem masih ada kendala, mohon di cek secara berkala di sistem OSS. Untuk Lebih jelas Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	0 hari 0 jam 23 menit 30 detik
23	12/8/2025 10:46	12/8/2025 12:56	Bantuan	Selamat pagi pak, maaf mau tanya. Saya ingin pengajuan sip untuk pertama kali, waktu itu terkendali serkom terbaru dari koligium. Skrng saya sdh mengikuti ukom dan sudah ada serkom terbarunya. Utk tahap selanjutnya bagaimana ya pak?	untuk melakukan Update di SISDMK (https://forms.gle/v729gtfz7rCWF1ZNA), apabila sudah update silahkan melakukan pengajuan ke MPPDigital, apabila masih ada kendala Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	0 hari 2 jam 9 menit 47 detik
24	12/9/2025 11:14	12/9/2025 11:26	Bantuan	Ingin bertanya perihal pengajuan SIP utk Dosen di UNPAD apakah bisa? kami mau mendaftarkan SIP ke mppd namun muncul seperti ini, maksimal 2 y pa apoteker itu, ini apa karena sudah 2 ya?tp yg bersangkutan hanya praktek di klinik unpad jatinangor saja, yang bandung tidak	SIP dibandung di pada SIDMK di status pekerjaanya di non aktifkan terlwbih dahulu...kemudian ajukan di tempat praktek, setelah di tempat praktek telah terverifikasi diajukan di MPPDigital. Untuk Lebih jelas Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	0 hari 0 jam 12 menit 20 detik

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 : OGYYZGNH

25	12/17/2025 13:17	12/17/2025 13:20	Bantuan	bu mau tanya untuk pembuatan PIRT apakah berbayar? dan prosesnya berapa lama ya? apa saja yang harus disiapkan?	Untuk proses SPPIRT Tidak Dipungut Biaya (Gratis), proses SPPIRT bisa dilakukan secara mandiri atau bisa Untuk Lebih jelas Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih. Dengan melengkapi persyaratan (KBLI yang telah Terbit di NIB, Label Produk, dan Surat Penyataan)	0 hari 0 jam 2 menit 46 detik
26	12/22/2025 11:58	12/22/2025 12:58	Bantuan	Pa maaf mau tanya, saya mau mengajukam sipp buat dkllinik, ko kenapa ya pekerjaan masih dlam proses verifikasi	kalau sudah ditambahkan di data tempat praktik , silakan menghubungi operator fasyankesnya untuk verifikasi di SISDMK	0 hari 0 jam 59 menit 55 detik
27	12/30/2025 8:45	12/31/2025 15:34	Bantuan	Pak izin tanya punten, untuk pengurusan izin apotek di kabupaten Sumedang gmn caranya pak	Untuk Pengurusan Izin Apotek dilakukan di Sistem OSS. Untuk Lebih jelas Silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.	1 hari 6 jam 49 menit 19 detik



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

DIKI HADIANSYAH , S.Sos,M.Si
NIP. 198207202006041005

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 : OGYYZGNH