



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

Nomor : B/1236/PM.05.02/X/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Pengaduan Triwulan III Tahun
2023

Sumedang, 02 Oktober 2023

Kepada
Yth.Kepala DPMPTSP
Kabupaten Sumedang
di

SUMEDANG

SURAT PENGANTAR

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Pengaduan Triwulan III Periode Juli s.d. September Tahun 2023 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: ZYZXZJVI

**REKAPITULASI DAN TINDAKLANJUT PENGADUAN
TRIWULAN III TAHUN 2023
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

A. Sumber Pengaduan

No.	Sumber Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Selesai	Belum Selesai	Keterangan
1.	Helpdesk	20	20	-	
2	Sarana Pengaduan Lainnya	-	-	-	
Jumlah		20	20	0	

B. Waktu Penanganan Pengaduan

No.	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Jumlah Waktu Respon
1	3842	17/07/2023 12:15	17/07/2023 14:51	0 hari 2 jam 35 menit 29 detik
2	3844	20/07/2023 09:15	20/07/2023 10:54	0 hari 1 jam 39 menit 0 detik
3	3846	25/07/2023 12:27	25/07/2023 15:26	0 hari 2 jam 58 menit 38 detik
4	3857	02/08/2023 14:22	02/08/2023 15:53	0 hari 1 jam 30 menit 35 detik
5	3859	03/08/2023 17:01	04/08/2023 09:00	0 hari 15 jam 58 menit 48 detik
6	3860	03/08/2023 18:46	04/08/2023 09:16	0 hari 14 jam 29 menit 46 detik
7	3861	04/08/2023 07:29	04/08/2023 09:16	0 hari 1 jam 47 menit 22 detik
8	3875	22/08/2023 00:19	22/08/2023 10:18	0 hari 9 jam 58 menit 28 detik
9	3878	24/08/2023 00:27	24/08/2023 08:12	0 hari 7 jam 44 menit 13 detik
10	3886	31/08/2023 11:18	31/08/2023 15:19	0 hari 4 jam 0 menit 57 detik
11	3887	01/09/2023 06:50	01/09/2023 16:07	0 hari 9 jam 16 menit 53 detik
12	3889	04/09/2023 07:39	04/09/2023 09:01	0 hari 1 jam 21 menit 54 detik
13	3891	04/09/2023 08:21	04/09/2023 09:12	0 hari 0 jam 50 menit 22 detik
14	3893	04/09/2023 13:28	04/09/2023 15:05	0 hari 1 jam 37 menit 8 detik
15	3897	14/09/2023 08:13	14/09/2023 09:28	0 hari 1 jam 15 menit 11 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: ZYZXZJVI

No.	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Jumlah Waktu Respon
16	3899	14/09/2023 18:03	15/09/2023 12:47	0 hari 18 jam 44 menit 11 detik
17	3902	20/09/2023 15:37	22/09/2023 21:48	2 hari 6 jam 10 menit 54 detik
18	3903	21/09/2023 07:19	22/09/2023 18:44	1 hari 11 jam 25 menit 52 detik
19	3905	21/09/2023 16:03	22/09/2023 18:59	1 hari 2 jam 56 menit 21 detik
20	3907	25/09/2023 10:48	26/09/2023 08:01	0 hari 21 jam 12 menit 15 detik

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Jumlah Pengaduan yang masuk selama Triwulan III Tahun 2023, sebanyak 20 Pengaduan, melalui Helpdesk Si Ice Mandiri dan seluruh Pengaduan telah ditindaklanjuti.

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: **YZYXZJVI**

D. REKAPITULASI PENGADUAN

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
1	3842	17/07/2023 12:15	17/07/2023 14:51	Pengaduan	Iis Suwaedah	082115024002	Dusun Sukamanah ,	ijin perawat	tidak bisa upload dokumen	Kendala tidak bisa upload telah ditindaklanjuti, silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
2	3844	20/07/2023 09:15	20/07/2023 10:54	Pengaduan	Nadda Zafira A W	082261003605	Perum. Griya Harapan Permai blok A6/1,	Solusi atas berkas yang ditolak dengan nomor PTSP23072025412	Selamat pagi, saya sudah melakukan pengajuan 2 kali dengan berkas yang sama. Namun yang saya pertanyakan, kenapa berkas saya tetap ditolak? Kegiatan ini bukan TA, melainkan hanya mata kuliah wajib saja. Apakah tetap berlaku peraturan yang sama atau bagaimana ya? Apabila peraturan tersebut tetap sama, apakah saya hanya mengajukan SKP Kesbangpol Provinsi langsung pada kecamatan yang tertuju?	Jika bukan TA, silahkan ganti surat permohonannya jangan mencantumkan untuk tugas akhir, dan mohon dilengkapi persyaratannya sesuai yang telah ditentukan. Jika penelitiannya untuk tugas akhir, tidak perlu mengajukan Surat Keterangan Penelitian ke DPMPTSP, cukup mengajukan surat permohonan penelitian ke Dinas/Instansi yang dituju. Demikian, terima kasih.
3	3846	25/07/2023 12:27	25/07/2023 15:26	Pengaduan	Iis Suwaedah	082115024002	Dusun Sukamanah ,	ijin praktik perawat	mohon tindak lanjut permohonan ijin praktik perawat, sangat diperlukan karena sebagai salah satu persyaratan akreditasi instansi puskesmas.terimakasih	Berdasarkan hasil monitoring berkas, permohonan dengan nomor registrasi PTSP23071725378 menunggu terbit rekomendasi dari Dinas Kesehatan. Demikian terima kasih
4	3857	02/08/2023 14:22	02/08/2023 15:53	Pengaduan	Rusmiati	082318493256	Jl.Cibiru Hilir RT 003 RW 002 ,	informasi	untuk permohonan yang ditolak , kita bisa mengetahui kurang nya apa di mana ya ? Apakah untuk permohonan yang ditolak harus dr awal lg pengajuan nya	Permohonan dengan nomor registrasi PTSP23072125431 telah ditolak karena berdasarkan rekomendasi dari Dinas Kesehatan belum melampirkan STR. Silahkan mengulang kembali dengan permohonan baru (nomor registrasi baru), jangan lupa lampirkan/uploadkan STR dalam persyaratan, serta sampaikan fisik STR-nya langsung ke Dinas Kesehatan. Demikian terima kasih.
5	3859	03/08/2023 17:01	04/08/2023 09:00	Pengaduan	dr Sri Handayani Gondotinarso	081297173852	Mr Iskandar no 36 ,	Tambahan KK u/ buat SIP baru		Permintaan upload KK hanya kondisi tertentu saja. Hal tersebut dimaksudkan untuk memastikan kesesuaian alamat yang tercantum dalam KTP dan KK. 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: ZYXZJVI

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
6	3860	03/08/2023 18:46	04/08/2023 09:16	Pengaduan	FENI HERTINA	085294908700	Dusun Cibeureum ,	waktu sipa	kenapa monitoring di SDK lama ya? biasanya berapa lama?	Saat ini SOP penerbitan rekomendasi masih masing-masing dinas teknis, namun berdasarkan data, penerbitan rekomendasi tidak lebih dari 5 hari. Demikian terima kasih.
7	3861	04/08/2023 07:29	04/08/2023 09:16	Pengaduan	FENI HERTINA	085294908700	Dusun Cibeureum ,	Rekomendasi SKPD Teknis	kenapa Rekomendasi SKPD Teknis lama? biasanya beapa lama?	Saat ini SOP penerbitan rekomendasi masih masing-masing dinas teknis, namun berdasarkan data, penerbitan rekomendasi tidak lebih dari 5 hari. Demikian terima kasih.
8	3875	22/08/2023 00:19	22/08/2023 10:18	Pengaduan	YULI SARTIKA	082319782562 082319782562	dusun baginda ,	ijin praktik perawat	tidak bisa upload dokumen	Kendala tidak bisa upload sudah kami tindaklanjuti, jika muncul error saat upload berkas, silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
9	3878	24/08/2023 00:27	24/08/2023 08:12	Pengaduan	Rinda Rodzana Noerlaela	081298576440 081298576440	Perum bumi mekarjaya indah blok k No 16 RT 02 RW 08 desa Mekar Jaya,	memperbaiki berkas yang d tolak	mau nanya min caranya ganti berkas yang d tolak bagaimana? udah d klik tapi ga bisa terus	Jika koreksi kesalahan terkait berkas yang diupload, untuk memperbaikinya silahkan ke Menu Pengajuan Izin, kemudian klik Berkas Persyaratan yang ada di sebelah kanan layar. Demikian terima kasih
10	3886	31/08/2023 11:18	31/08/2023 15:19	Pengaduan	Rahadian	08562345800	Jl. Damar No. 16 Sukajadi Bandung,	Upload dokumen gagal untuk Perijinan Penelitian	Tidak bisa Upload dokumen gagal masuk webnya untuk lampiran Perijinan Penelitian	Jika muncul error saat akan upload berkas, silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Untuk melanjutkan upload, klik Pengajuan izin, kemudian klik Berkas Persyaratan di sebelah kanan layar. Demikian terima kasih.
11	3887	01/09/2023 06:50	01/09/2023 16:07	Pengaduan	Rinda Rodzana Noerlaela	081298576440 081298576440	Perum bumi mekarjaya indah blok k No 16 RT 02 RW 08 desa Mekar Jaya,	perpanjangan yang d tangguhkan	admin, saya kan mengajukan perpanjangan lagi karena strttk nya baru d perpanjang lalu saya mengajukan perpanjangan sipttk meskipun sipttk yang sblmnya masih aktif.. namun d tangguhkan.. bagaimana itu teh apa tidak usah mengajukan perpanjangan sipttk?kan strttk saya baru	Permohonan di tolak karena SK yang diperpanjang dengan nomor SK : 503/KEP.9C8F0196-PTSP/2020, masih berlaku sampai tanggal 6 November 2024. 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: ZZYXZJVI

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
12	3889	04/09/2023 07:39	04/09/2023 09:01	Pengaduan	Mira Dewi	087722866886	Jl. Hegarmanah IB,	permohonan penerbitan izin penelitian secara online	permohonan untuk penerbitan surat izin penelitian dengan nomor pengajuan PTSP23082825754 secara online	Permohonan dengan nomor reg. PTSP23082825754 saat ini telah selesai rekomendasi dari dinas teknis, selanjutnya tinggal verifikasi dan penandatanganan dari Kepala Bagian dan Kepala Dinas. Demikian terima kasih.
13	3891	04/09/2023 08:21	04/09/2023 09:12	Pengaduan	apt. Imas Siti Nur Azizah, S. Farm	083130649700	Dusun Licin Rt. 03 Rw. 03,	berkas sipa	pa/bu punten berkas sipa tidak bisa dicetak ya?	Jika SK sudah terbit, namun belum mengisi IKM, maka belum bisa mendownload SK. Mohon Survey Kepuasan Masyarakat-nya terlebih dahulu. Demikian terima kasih.
14	3893	04/09/2023 13:28	04/09/2023 15:05	Pengaduan	RENI ANGGRAENI	085318368492	Dusun Cibogo,	tidak bisa download SIPB yang baru terbit	SK SIPB yang sudah selesai di aplikasi tidak bisa di download dengan alasan Error Failed to load PDF document. mohon ditindaklanjuti terimakasih atas perhatiannya	Mohon maaf, sistem sedang terjadi gangguan, selanjutnya akan kami informasikan secepatnya jika sudah selesai. Demikian terima kasih.
15	3897	14/09/2023 08:13	14/09/2023 09:28	Pengaduan	SARI DEVI OCTAVIA	081394536835	Komplek Griya Kuning Asri No. D11 RT 008 RW 017,	sip	belum diverifikasi. sudah lama	Permohonan dengan nomor reg PTSP23082125688 sedang perbaikan rekomendasi, karena alamat tempat praktek berbeda. Demikian terima kasih.
16	3899	14/09/2023 18:03	15/09/2023 12:47	Pengaduan	RISKIMALA	082219254766	Dsn. Conggeang Wetan,	Tidak bisa upload file	Kenapa saya tidak bisa upload file? Keterangananya tidak terhubung ke PTSP. Mohon bantuannya. Apakah sedang gangguan?	Kendala tidak bisa upload telah ditindaklanjuti, jika muncul error saat upload, Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
17	3902	20/09/2023 15:37	22/09/2023 21:48	Pengaduan	dr. Putri Vidyaniati, Sp.PD., M.Kes	081809899003	Perumahan Paras Cigadung No. 1 Jalan Cigadung Raya TI Rt 08 RW 012,	SIP yang jadi tidak sesuai dengan pengajuan	Saya mengajukan perubahan jadwal praktek (penambahan) namun hanya selasa & kamis yang muncul.	SIP yang terbit telah sesuai dengan rekomendasi yang dikeluarkan oleh asosiasi profesi dan rekomendasi dari dinas kesehatan, artinya telah sesuai dengan pengajuan. Demikian terima kasih.
18	3903	21/09/2023 07:19	22/09/2023 18:44	Pengaduan	Pitri Nurhayati Aripani	082110088000	Perum Limusununggal , No. 11A RT. 02 RW. 09 45321	Tidak bisa download SK izin	SK izin yang sudah terbit tidak dapat di download, apakah ada cara agar bisa di download kembali?	Silahkan ke menu pengajuan izin kemudian klik download yang ada disebelah kanan layar. 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: YZYXZJVI

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
19	3905	21/09/2023 16:03	22/09/2023 18:59	Pengaduan	REZA R. MAHADYANTO	081324000240	dusun bojong, No. 16 RT. 002 RW. 007 45362	pembuatan SIPA	1. rekom dinkes tdk d berikan langsung kpd pemohon/pembuatan SIPA. adapun pembuatan rekom baru karena exp masa berlaku, sdh d lakukan dan d upload kembali. u pembuatan rekom dinkes apakah harus via dinkes langsung? sdangkan upload melalui verif ptsp langkah awalnya u pembuatan izin SIPA . jd sedikit rancu dn apkh sebaiknya d tolak dan pembuatan ulang kembali ? u pengajuan apakah ada solusi ? u pembaharuan rekom dinkes melalui aplikasi yg d sesuaikan dengan rekom organisasi yg pertama u no terbit izinnya. dgn catatan rekom iai habis. maka d upload kembali rekom organisasi iai yg ke 2 yg pasti beda izin terbit rekom dr dinkes. skrng d tangguhkan krn rekom dinkes sm rekom iai berbeda ? sdangkan pngerjaan rekom dinkes melalui aplikasi ptsp. mohon maaf jadi bagaimana solusinya seperti ini ? u pengajuan ulang tidak bsa nunggu 3 bulan. apakah sbainya d tolak dn buat pengerjaan yg baru atau bagaimana ? saya coba buat yg baru nunggu 3 bulan.	Sesuai dengan alur prosedur , kami melakukan verifikasi persyaratan terlebih dahulu, sebelum direkomendasikan ke Dinkes. Hal tersebut dilakukan agar pengajuan cukup satu pintu. Adapun kekurangan pada pengajuan dengan registrasi PTSP23092225936, disebabkan surat keterangan kerjanya terbit sudah lebih dari 3 bulan. Silahkan memperbaharui surat keterangan kerjanya dan melakukan upload ulang. Demikian terima kasih
20	3907	25/09/2023 10:48	26/09/2023 08:01	Pengaduan	Dede Cucum Daryanti	085222488712	Perum Jasmine Fajar Residence A8 RT 05 RW 12,	Upload Berkas	Tidak bisa mengirimkan berkas persyaratan pengajuan perizinan. Keterangan: ptsp.sumedangkab.go.id refused to connect.	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Jika tinggal upload berkas, klik pengajuan izin, selanjutnya klik berkas persyaratan yang ada di sebelah kanan layar. Demikian terima kasih.



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: ZZYXZJVI