



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/747/PM.05.02/VII/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Pengaduan Triwulan II 2023

Sumedang, 04 Juli 2023

Kepada  
Yth.Kepala DPMPTSP  
Kabupaten Sumedang

di  
SUMEDANG

**SURAT PENGANTAR**

| NO. | URAIAN   | BANYAKNYA       | KETERANGAN  |
|-----|--|-----------------|---|
| 1.  | Penyampaian Laporan Pengaduan Triwulan II Periode April s.d. Juni 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:

**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si., M.M.**  
NIP. 197804202005011008

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal  
Pelayanan Publik

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

**A. Sumber Pengaduan**

| No.           | Sumber Pengaduan         | Jumlah Pengaduan | Selesai   | Belum Selesai | Keterangan |
|---------------|--------------------------|------------------|-----------|---------------|------------|
| 1.            | Helpdesk                 | 15               | 15        | -             |            |
| 2             | Sarana Pengaduan Lainnya | -                | -         | -             |            |
| <b>Jumlah</b> |                          | <b>15</b>        | <b>15</b> | <b>0</b>      |            |

**B. Waktu Penanganan Pengaduan**

| No. | Nomor Ticket | Tanggal Pengaduan | Tanggal Direspon | Jumlah Waktu Respon             |
|-----|--------------|-------------------|------------------|---------------------------------|
| 1   | 3825         | 12/06/2023 20:00  | 13/06/2023 08:43 | 0 hari 12 jam 43 menit 20 detik |
| 2   | 3819         | 06/06/2023 08:39  | 06/06/2023 11:09 | 0 hari 2 jam 30 menit 6 detik   |
| 3   | 3812         | 24/05/2023 12:43  | 25/05/2023 08:06 | 0 hari 19 jam 22 menit 27 detik |
| 4   | 3810         | 22/05/2023 20:01  | 23/05/2023 11:03 | 0 hari 15 jam 1 menit 49 detik  |
| 5   | 3805         | 15/05/2023 14:21  | 16/05/2023 09:02 | 0 hari 18 jam 40 menit 47 detik |
| 6   | 3804         | 15/05/2023 10:46  | 16/05/2023 09:02 | 0 hari 22 jam 16 menit 15 detik |
| 7   | 3803         | 15/05/2023 10:38  | 16/05/2023 09:01 | 0 hari 22 jam 23 menit 5 detik  |
| 8   | 3800         | 10/05/2023 11:55  | 10/05/2023 13:30 | 0 hari 1 jam 35 menit 37 detik  |
| 9   | 3798         | 03/05/2023 09:48  | 04/05/2023 10:15 | 1 hari 0 jam 26 menit 18 detik  |
| 10  | 3795         | 14/04/2023 14:28  | 17/04/2023 14:14 | 2 hari 23 jam 45 menit 30 detik |
| 11  | 3794         | 11/04/2023 12:22  | 11/04/2023 13:11 | 0 hari 0 jam 49 menit 42 detik  |
| 12  | 3793         | 10/04/2023 12:06  | 11/04/2023 11:44 | 0 hari 23 jam 37 menit 36 detik |
| 13  | 3792         | 10/04/2023 09:09  | 11/04/2023 11:45 | 1 hari 2 jam 35 menit 36 detik  |
| 14  | 3790         | 03/04/2023 16:15  | 03/04/2023 20:34 | 0 hari 4 jam 18 menit 47 detik  |
| 15  | 3789         | 03/04/2023 10:31  | 03/04/2023 20:33 | 0 hari 10 jam 2 menit 22 detik  |

### **C. Tindak Lanjut Pengaduan**

Jumlah Pengaduan yang masuk selama Triwulan II Tahun 2023, sebanyak 15 Pengaduan, melalui Helpdesk Si Ice Mandiri dan seluruh Pengaduan telah ditindaklanjuti.

## D. REKAPITULASI PENGADUAN

| # | Nomor Ticket | Tanggal Pengaduan   | Tanggal Direspon    | Kategori  | Pemohon                  | Telpon       | Alamat  | Subjek                    | Permasalahan  | Tindak Lanjut   |
|---|--------------|---------------------|---------------------|-----------|--------------------------|--------------|---|---------------------------|---|---|
| 1 | 3825         | 12/06/2023<br>20:00 | 13/06/2023<br>08:43 | Pengaduan | ENTIN<br>KARTINI         | 087821062648 | DUSUN WADOGIRANG, RT.<br>002 RW. 002 45373              | Perpanjangan<br>SIPP      | Sanggahan untuk penolakan berkas perpanjangan SIPP. SK lama hilang, Diriwayat pengajuan izin SK lama terdaftar dengan Nimor 503/KEP.EB56294D-PTSP/2020, dicoba download tidak muncul untuk Sk dengan nomor 503/KEP.EB56294D-PTSP/2020 | SK dengan nomor 503/KEP.EB56294D-PTSP/2020 terjadi kendala teknis sehingga tidak dapat didownload. Silahkan download tautan dibawah ini. Demikian terima kasih.                                       |
| 2 | 3819         | 06/06/2023<br>08:39 | 06/06/2023<br>11:09 | Pengaduan | Devi Annisa<br>Kaniasari | 082315850490 | Dusun Lanjung RT 001 RW 006,                            | Download SK               | Tidak bisa download sk, padahal sudah mengisi IKM, mohon bantuannya terimakasih????   | Mohon maaf saat ini ada kendala sistem, sehingga belum bisa mendownload SK yang sudah terbit dan saat ini pula sedang dilakukan perbaikan. Demikian kami sampaikan agar menjadi maklum. Terima kasih. |
| 3 | 3812         | 24/05/2023<br>12:43 | 25/05/2023<br>08:06 | Pengaduan | Devi Annisa<br>Kaniasari | 082315850490 | Dusun Lanjung RT 001 RW 006,                            | sk tidak ditemukan        | KP.03.01.01/2045/PKM-SKS/V11/2022   | Jika SK tidak ditemukan, dibawah notifikasi ada kolom dengan tulisan "Tambahkan bukti berkas SK lama", silahkan klik icon biru sebelah kanan untuk upload berkasnya. Demikian terima kasih            |
| 4 | 3810         | 22/05/2023<br>20:01 | 23/05/2023<br>11:03 | Pengaduan | Ade Ramdan<br>Gumelar    | 081288625583 | Dusun Legok Kidul, RT 15 ./ RW 05,                      | SIK                       | Untuk SIK / SIP Epidemiolog belum ada?  | Saat ini izin praktek tersebut belum di aktifkan di aplikasi si ice mandiri. Demikian terima kasih.   |
| 5 | 3805         | 15/05/2023<br>14:21 | 16/05/2023<br>09:02 | Pengaduan | GALIH<br>GOZALI          | 085294351052 | PERUM CITRAMAS, No. 30 RT.<br>02 RW. 10                 | tidak bisa upload dokumen | tidak bisa upload dokumen   | Kendala tiak bisa upload telah kami tindaklanjuti, silahkan login kembali unt6uk melanjutkan perngajuan. Demikian terima kasih.   |
| 6 | 3804         | 15/05/2023<br>10:46 | 16/05/2023<br>09:02 | Pengaduan | GALIH<br>GOZALI          | 085294351052 | PERUM CITRAMAS, No. 30 RT.<br>02 RW. 10                 | Tidak bisa upload dokumen | Tidak bisa upload dokumen   | Kendala tiak bisa upload telah kami tindaklanjuti, silahkan login kembali unt6uk melanjutkan perngajuan. Demikian terima kasih.   |
| 7 | 3803         | 15/05/2023<br>10:38 | 16/05/2023<br>09:01 | Pengaduan | Rifkha<br>ingriawan      | 085211863216 | Dusun palasah 2/3 palasari,<br>ujungjaya kab. Sumedang, | Tidak bisa upload dokumen | Tidak bisa upload dokumen   | Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terina 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: NDU4NDDJ

| #  | Nomor Ticket | Tanggal Pengaduan   | Tanggal Direspon    | Kategori  | Pemohon            | Telpon                       | Alamat  | Subjek   | Permasalahan   | Tindak Lanjut   |
|----|--------------|---------------------|---------------------|-----------|--------------------|------------------------------|---|--|--|---|
| 8  | 3800         | 10/05/2023<br>11:55 | 10/05/2023<br>13:30 | Pengaduan | Susi Purnama Dewi  | 081214704268<br>081214704268 | Dusun Bojongjati,   | perpanjangan ijin praktik perawat                  | tidak bisa upload dokumen  | Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih.   |
| 9  | 3798         | 03/05/2023<br>09:48 | 04/05/2023<br>10:15 | Pengaduan | EFFI RATNASYARI    | 0895358257242                | JL KEBONKOL GANG 12 JULI,                                     | perpanjangan ijin praktik perawat                  | tidak bisa upload dokumen  | Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih  |
| 10 | 3795         | 14/04/2023<br>14:28 | 17/04/2023<br>14:14 | Pengaduan | Wiedy suciati dewi | 08814010708                  | Kp pamoyanan rt 4 rw 2 desa panenjoan kec cicalengka bandung, | Gagal Mendownload SK                               | Tidak dapat men download SK  | Jika belum mengisi IKM, mohon diisi terlebih dahulu melalui menu yang disediakan. Jika sudah tapi masih terkendala, kemungkinan belum menchecklist pada layar downloadnya. Demikian terima kasih.   |
| 11 | 3794         | 11/04/2023<br>12:22 | 11/04/2023<br>13:11 | Pengaduan | Fitri Nur Amalia   | 082319343843                 | Perum Dano Permai RT 01 RW 011,                               | Perpanjangan SIP Fisioterapi ditolak               | Selamat siang, saya fitri sedang mengajukan perpanjangan SIP dengan nomor PTSP23041124788. Perpanjangan SIP Fisioterapi saya ditolak dengan catatan verifikator upload KTP yang masih berlaku. KTP saya memang tertulis berlaku sampai dengan 26-02-2018. Namun saya pernah menanyakan ke Disdukcapil bahwa tidak perlu mengganti KTP karena sudah eKTP sehingga berlaku seumur hidup. Bagaimana untuk solusinya? Terima kasih | Jika alamat pada KTP dan Kartu Keluarga, masih sama, silahkan lampirkan Kartu Keluarga di Kolom Terakhir. Demikian Terima kasih.  |
| 12 | 3793         | 10/04/2023<br>12:06 | 11/04/2023<br>11:44 | Pengaduan | Fitri Nur Amalia   | 082319343843                 | Perum Dano Permai RT 01 RW 011,                               | Mengisi kolom SK pada perpanjangan SIP Fisioterapi | Selamat siang, saya mau menanyakan mengenai isian untuk kolom SK di perpanjangan SIP Fisioterapi. Apakah diisi dengan Nomor SIPF lama? Saya sudah mengisi namun nomor tidak terdaftar. Mohon bantuannya  | Nomor tidak terdaftar disebabkan, Surat izinnya terbit sebelum menggunakan aplikasi Si Ice Mandiri. Jadi silahkan uploadkan Surat Izin yang akan diperpanjang pada kolom yang telah disediakan (dibawah kolom pencarian). Demikian terim kasih. |
| 13 | 3792         | 10/04/2023<br>09:09 | 11/04/2023<br>11:45 | Pengaduan | Rahmat Hidayat     | 0822-4077-7166               | Dusun Pamulihan RT 003 RW 004 ,                               | Tidak bisa upload dokumen                          | Tidak bisa upload dokumen  | Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. 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: NDU4NDDJ

| #  | Nomor Ticket | Tanggal Pengaduan   | Tanggal Direspon    | Kategori  | Pemohon                        | Telpon       | Alamat                                     | Subjek                                     | Permasalahan                             | Tindak Lanjut  |
|----|--------------|---------------------|---------------------|-----------|--------------------------------|--------------|--|--|--|--|
| 14 | 3790         | 03/04/2023<br>16:15 | 03/04/2023<br>20:34 | Pengaduan | Risa Nova Pratiwi,<br>A.Md.Kep | 083827826375 | DUSUN KEBON KALAPA<br>004/003083827826375, | tidak bisa upload dokumen                  | tidak bisa upload dokumen                | Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian teima kasih.  |
| 15 | 3789         | 03/04/2023<br>10:31 | 03/04/2023<br>20:33 | Pengaduan | Ariq Ibrahim                   | 089656911358 | Sarijadi Blok 06 No. 81 RT/RW<br>008/003,  | Pengajuan Surat Keterangan Penelitian Baru | Saya sudah upload berkas, namun ditolak. | Mohon maaf, belum ada berkas yang diupload. Untuk mengupload berkas silahkan klik pengajuan izin, kemudian klik pemberkasan pada layar sebelah kanan. Jika masih terkendala silahkan hubungi langsung pada jam kerja melalui nomor WA 082116171515 atau silahkan datang langsung ke Loket E MPP Sumedang untuk pendampingan. Demikian, terima kasih. |



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

**ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si., M.M.**  
NIP. 197804202005011008

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: NDU4NDDJ