



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

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

Nomor : B/467/PM.05.02/IV/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Laporan Pengaduan Triwulan I 2022

Sumedang, 05 April 2022

Kepada
Yth.Kepala DPMPTSP Kabupaten
Sumedang

di
SUMEDANG

SURAT PENGANTAR

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Laporan Pengaduan Triwulan I Periode Januari s.d. Maret 2022 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
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: OTGWNZIX

**REKAPITULASI DAN TINDAKLANJUT PENGADUAN
TRIWULAN I (Periode Januari – Maret 2022)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

A. Sumber Pengaduan

No.	Sumber Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Selesai	Belum Selesai	Keterangan
1.	Helpdesk	13	13	-	
2	Sarana Pengaduan Lainnya			-	
Jumlah		13	13	0	

B. Waktu Penanganan Pengaduan

No.	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Jumlah Waktu Respon
1	3601	30/03/2022 11:44	31/03/2022 14:19	2 Jam 35 Menit 17 Detik
2	3600	28/03/2022 08:23	28/03/2022 08:49	0 Jam 26 Menit 10 Detik
3	3599	25/03/2022 15:44	25/03/2022 16:02	0 Jam 18 Menit 29 Detik
4	3598	24/03/2022 19:47	25/03/2022 09:49	14 Jam 2 Menit 24 Detik
5	3595	23/03/2022 20:22	24/03/2022 06:20	9 Jam 58 Menit 26 Detik
6	3592	17/03/2022 08:15	17/03/2022 09:26	1 Jam 10 Menit 55 Detik
7	3590	14/03/2022 16:13	15/03/2022 10:11	17 Jam 57 Menit 35 Detik
8	3589	14/03/2022 11:27	15/03/2022 10:10	22 Jam 42 Menit 21 Detik
9	3584	01/03/2022 14:51	04/03/2022 20:25	5 Jam 34 Menit 14 Detik
10	3581	16/02/2022 07:51	17/02/2022 07:50	23 Jam 58 Menit 40 Detik
11	3579	09/02/2022 16:20	14/02/2022 10:43	18 Jam 22 Menit 54 Detik
12	3578	04/02/2022 13:18	04/02/2022 15:40	2 Jam 22 Menit 2 Detik
13	3575	03/01/2022 17:37	04/01/2022 09:52	16 Jam 14 Menit 37 Detik

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Jumlah Pengaduan yang masuk selama Triwulan I, sebanyak 15 Pengaduan, melalui Helpdesk Si Ice Mandiri. Namun yang ditindaklanjuti sebanyak 13 Pengaduan, dengan alasan, sebagai berikut :

- 1) Pengaduan dengan No. ticket 3582, sama dengan No. Ticket 3581
- 2) Pengaduan dengan No. ticket 3594, pengaduan tidak jelas.

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: OTGWNZIX

**DAFTAR PENGADUAN
TRIWULAN I TAHUN 2022
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG**

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Respon
1	3601	30/03/2022 11:44	31/03/2022 14:19	Pengaduan	ADE YULIA A.MK	02240544569	Jl. Ketib,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Permasalahan tidak bisa upload dokumen telah ditindaklanjuti, silahkan untuk login kembali untuk melanjutkan proses permohonan. Demikian terima kasih.
2	3600	28/03/2022 08:23	28/03/2022 08:49	Pengaduan	Nurul patmawati	081717241414	Dsn. Sukatali 4/2 sukatali - situraja,	PEMBLOKIRAN PBB	PA SAYA INGIN DI CEK,, SAYA UDH LAPORKAN PEMBLOKIRAN PBB DAN SUDAH DI UPLOAD KEMBALI	Berdasarkan pengecekan Verifikator,A sudah tidak ada lagi tagihan pajak kendaraan nopol Z 4737 AP. Untuk mengetahui status proses, dapat melihat di Monitoring Berkas. Demikian terima kasih.
3	3599	25/03/2022 15:44	25/03/2022 16:02	Pengaduan	Nurul patmawati	081717241414	Dsn. Sukatali 4/2 sukatali - situraja,	PENGAJUAN PERPANJANGAN SIP DI TOLAK	PERPANJANGAN SIP DI TOLAK KARNA TIDAK BAYAR PAJAK, SEDANGKAN MOTOR ITU SUDAH 2 TAHUN KE BELAKANG SUDAH SAYA JUAL, TERUS APA SAYA MESTI KE ORANG YG PUNYA MOTOR BILANG CEPAT BAYAR PA ? ITU KAN MASALAH PRIBADINYA. MOHON BALASAN NYA	Hal tersebut terjadi karena kendaraan masih atas nama pemilik sebelumnya, dan pembelinya belum balik nama kepemilikan kendaraan. Silahkan untuk melakukan pemblokiran kendaraan di SAMSAT, kemudian upload surat pemblokiran tersebut di kolom persyaratan paling bawah. Deemikian terima kasih.
4	3598	24/03/2022 19:47	25/03/2022 09:49	Pengaduan	Indry Apriyani	+6285962894833 +6285962894833	Dsn. Setiabakti ,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Permasalahan tidak bisa upload telah kami tindaklanjuti, silahkan untuk melanjutkan proses permohonannya. Demikian, terima kasih.
5	3595	23/03/2022 20:22	24/03/2022 06:20	Pengaduan	Indry Apriyani	+6285962894833 +6285962894833	Dsn. Setiabakti ,	Perpanjangan sipp	Tidak bisa upload berkas	Permasalahan tidak bisa upload telah kami tindaklanjuti, silahkan untuk melanjutkan proses permohonannya. Demikian, terima kasih.
6	3594	23/03/2022 00:43		Pengaduan	Gggg	0877	Ggg,	Ffr	Fff	
7	3592	17/03/2022 08:15	17/03/2022 09:26	Pengaduan	Nurul patmawati	081717241414	Dsn. Sukatali 4/2 sukatali - situraja,	TIDAK BISA UPLOAD FILE KARENA SUKA LOG OUT SENDIRI	TIAP MAU UPLAOD FILE SELALU LOG OUT SENDIRI	Permasalahan tidak bisa upload sudah ditindaklanjuti, silahkan untuk melanjutkan proses permohonannya. Demikian, terima kasih.
8	3590	14/03/2022 16:13	15/03/2022 10:11	Pengaduan	Irna Safira Inayah, Amd.Kep	085888982497	Perumahan Bumi Karya Indah Blok A ,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Permasalahan tidak bisa upload sudah ditindaklanjuti, silahkan untuk melanjutkan proses permohonannya. Demikian, terima kasih.
9	3589	14/03/2022 11:27	15/03/2022 10:10	Pengaduan	ANNISA SITI RAMADHINA	082117650140	KOMP. MANGLAYANG SARI BLOK. A7 NO. 08,	nomer SK tidak ditemukan	NO SK 503/KEP.A2EDF830-PTSP/2019 tidak di temukan. saya mau mengajukan pencabutan izin	Jika Nomor SK tidak dtemukan, Silahkan mengupload SK yang akan dicabut pada form "Tambahkan bukti SK lama". 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: OTGWNZIX

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Respon
10	3584	01/03/2022 14:51	04/03/2022 20:25	Pengaduan	Muhammad Rijal Senjaya	085858920244	JL. KOLONEL AHMAD SYAM (RUKO) NO. 136 D,	SPPIRT	Apakah bisa mendaftar SPPPIRT melalui website ini?	Untuk mendapatkan SPPIRT silahkan melalui oss.go.id pada menu PB UMKU
11	3582	16/02/2022 10:51	17/02/2022 07:51	Pengaduan	Herdian Agung Nugroho	085227536533 085227536533	Komp. Pasadena Blok B6 No. 12, Kelurahan Margahayu Utara, Kecamatan Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat (40224),	Sanggah penolakan berkas Perpanjangan SIPA (PTSP22020421136)	Yth Tim Verifikator, Terkait penolakan berkas Surat Keterangan Kerja yang mengkhawatirkan sudah keluar dari tempat kerja tersebut. kami mengajukan SANGGAHAN sebagai berikut : 1. Surat keterangan pengangkatan pegawai tetap telah secara resmi dikeluarkan oleh HRD PT Gracia Pharmindo dan penunjukan sebagai Apoteker Penanggungjawab oleh Direktur sudah memiliki kekuatan hukum yang ditandatangani oleh Notaris. 2. Apabila yang bersangkutan sudah tidak bekerja di PT Gracia Pharmindo, maka Surat Rekomendasi Organisasi Profesi tidak bisa didapatkan dari Organisasi IAI yang merupakan syarat pada saat pengajuan perpanjangan SIPA 3. Pada surat Rekomendasi IAI tercantum masa berlaku hanya 6 bulan sejak pengajuan perpanjangan, dan apabila masa berlaku habis maka diperlukan pengajuan ulang dengan biaya sebesar 500 ribu per pengajuan. Demikian sanggahan dari kami, mohon untuk ditindaklanjuti. Terimakasih	Sanggahan telah kami koordinasikan dengan Tim verifikator. Demikian, terima kasih.
12	3581	16/02/2022 07:51	17/02/2022 07:50	Pengaduan	Herdian Agung Nugroho	085227536533 085227536533	Komp. Pasadena Blok B6 No. 12, Kelurahan Margahayu Utara, Kecamatan Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat (40224),	Berkas Perpanjangan SIPA ditolak (PTSP22020421136)	Yth Tim Verifikator, Terkait penolakan berkas Surat Keterangan Kerja yang mengkhawatirkan sudah keluar dari tempat kerja tersebut. kami mengajukan SANGGAHAN sebagai berikut : 1. Surat keterangan pengangkatan pegawai tetap telah secara resmi dikeluarkan oleh HRD PT Gracia Pharmindo dan penunjukan sebagai Apoteker Penanggungjawab oleh Direktur sudah memiliki kekuatan hukum yang ditandatangani oleh Notaris. 2. Apabila yang bersangkutan sudah tidak bekerja di PT Gracia Pharmindo, maka Surat Rekomendasi Organisasi Profesi tidak bisa didapatkan dari Organisasi IAI yang merupakan syarat pada saat pengajuan perpanjangan SIPA 3. Pada surat Rekomendasi IAI tercantum masa berlaku hanya 6 bulan sejak pengajuan perpanjangan, dan apabila masa berlaku habis maka diperlukan pengajuan ulang dengan biaya sebesar 500 ribu per pengajuan. Demikian sanggahan dari kami, mohon untuk ditindaklanjuti. Terimakasih	Telah kami koordinasikan dengan Tim verifikator. 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: OTGWNZIX

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Respon
13	3579	09/02/2022 16:20	14/02/2022 10:43	Pengaduan	Eni Susilawati	085846116921	Dsn. Bakan Asem RT 001 RW 002 ,	Pengubahan file persyaratan	Assalamualaikum pak/bu, maaf sebelumnya saya telah mengupload berkas persyaratan dengan format pdf namun ketika di klik pratinjau file nya tidak terbuka, maka dari itu saya ubah menjadi format jpg. Namun ketika disesuaikan dengan syarat nya ternyata tidak bisa dan tetap mengikuti file pdf yang pertama. Bagaimana ya solusinya? Terima kasih	Walaikumsalam. Untuk melihat file harus klik download terlebih dahulu, karena terkadang Pratinjau tidak muncul. Demikian terima kasih.
14	3578	04/02/2022 13:18	04/02/2022 15:40	Pengaduan	Herdian Agung Nugroho	085227536533 085227536533	Komp. Pasadena Blok B6 No. 12, Kelurahan Margahayu Utara, Kecamatan Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat (40224),	Berkas Perpanjangan SIPA ditolak (PTSP22020421136)	Yth. Tim Verifikator, terkait penolakan berkas surat keterangan kerja dalam permohonan saya nomor PTSP22020421136, tim verifikator meminta surat keterangan kerja terbaru, dokumen tersebut tidak ada karena tempat kerja masih sama dengan berkas yang lama dan status permohonan adalah perpanjangan, mohon untuk diperiksa kembali. Terimakasih	Setelah kami konfirmasi dengan Tim Verifikator terkait Surat Keterangan Kerja terbaru yang telah diuploadkan, kami sampaikan sebagai berikut : dalam Surat keterangan Kerja tersebut tercantum sebagai Pegawai, jadi Mohon agar diperbaiki dengan " sebagai Apoteker". Jika telah diperbaiki, silahkan upload kembali. Demikian, terima kasih.
15	3575	03/01/2022 17:37	04/01/2022 09:52	Pengaduan	Aullia Marsya	087808781204 087808781204	Kp. Bantarsari,	Upload trouble	Saya ga bs upload berkas untuk pencabutan SIP. Mohon bantuan. Timikiciiiiiiiii	maaf infom dari verifikator silahkan aplood kembali



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

ENANG LUKMANUL HAKIM, S.Si

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: OTGWNZIX