



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/451/PM.05.02/IV/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Pengaduan Triwulan I Tahun
2023

Sumedang, 28 April 2023

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 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
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: NTCZMDG3

**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	31	31	-	
2	Sarana Pengaduan Lainnya	-	-	-	
Jumlah		16	16	0	

B. Waktu Penanganan Pengaduan

No.	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Jumlah Waktu Respon
1	3784	29/03/2023 09:18	29/03/2023 15:10	0 hari 5 jam 52 menit
2	3782	24/03/2023 15:32	27/03/2023 11:11	2 hari 19 jam 39 menit
3	3781	24/03/2023 15:32	27/03/2023 11:10	2 hari 19 jam 38 menit
4	3780	22/03/2023 10:54	24/03/2023 10:40	1 hari 23 jam 46 menit
5	3778	20/03/2023 12:38	21/03/2023 08:40	0 hari 20 jam 2 menit
6	3776	15/03/2023 10:14	15/03/2023 16:00	0 hari 5 jam 46 menit
7	3774	09/03/2023 21:25	10/03/2023 08:46	0 hari 11 jam 21 menit
8	3772	06/03/2023 16:02	07/03/2023 08:17	0 hari 16 jam 15 menit
9	3770	02/03/2023 19:49	03/03/2023 10:07	0 hari 14 jam 18 menit
10	3768	21/02/2023 13:47	22/02/2023 14:33	1 hari 0 jam 46 menit
11	3767	21/02/2023 13:04	22/02/2023 14:32	1 hari 1 jam 28 menit
12	3766	20/02/2023 13:34	20/02/2023 15:20	0 hari 1 jam 46 menit
13	3765	20/02/2023 13:16	20/02/2023 15:20	0 hari 2 jam 4 menit
14	3764	20/02/2023 08:26	20/02/2023 13:13	0 hari 4 jam 47 menit
15	3763	20/02/2023 08:22	20/02/2023 13:13	0 hari 4 jam 51 menit
16	3761	16/02/2023 14:57	17/02/2023 16:49	1 hari 1 jam 52 menit
17	3759	15/02/2023 16:00	16/02/2023 11:06	0 hari 19 jam 6 menit
18	3758	15/02/2023 11:00	16/02/2023 11:05	1 hari 0 jam 5 menit
19	3757	14/02/2023 20:04	15/02/2023 08:48	0 hari 12 jam 44 menit

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: NTCZMDG3

No.	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Jumlah Waktu Respon
20	3756	14/02/2023 10:54	14/02/2023 14:39	0 hari 3 jam 45 menit
21	3753	07/02/2023 14:07	08/02/2023 08:08	0 hari 18 jam 1 menit
22	3750	31/01/2023 11:29	01/02/2023 08:55	0 hari 21 jam 26 menit
23	3749	31/01/2023 11:12	01/02/2023 08:58	0 hari 21 jam 46 menit
24	3748	31/01/2023 10:55	01/02/2023 08:57	0 hari 22 jam 2 menit
25	3747	30/01/2023 11:28	30/01/2023 16:58	0 hari 5 jam 30 menit
26	3741	19/01/2023 09:44	19/01/2023 15:20	0 hari 5 jam 36 menit
27	3740	11/01/2023 16:51	12/01/2023 08:40	0 hari 15 jam 49 menit
28	3739	11/01/2023 09:56	11/01/2023 15:59	0 hari 6 jam 3 menit
29	3738	09/01/2023 09:37	10/01/2023 07:47	0 hari 22 jam 10 menit
30	3737	03/01/2023 17:13	04/01/2023 08:16	0 hari 15 jam 3 menit
31	3736	02/01/2023 15:13	03/01/2023 08:18	0 hari 17 jam 5 menit

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Jumlah Pengaduan yang masuk selama Triwulan I Tahun 2023, sebanyak 31 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: NTCZMDG3

D. REKAPITULASI PENGADUAN

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
1	3784	29/03/2023 09:18	29/03/2023 15:10	Pengaduan	Wittresna Julianty S	087827626464	Dusun Singkup RT 02 RW 01,	berkas	mohon dicek kembali berkas yang saya ajukan untuk surat keterangan kerja dari kepala puskesmas sudah yang terbaru dan untuk surat keterangan sehat juga sudah terbaru, kenapa ditolak?	Permohonan dengan nomor reg. PTSP23032824688 tidak ditolak, namun sedang proses rekomendasi dinas terkait. Demikian terima kasih.
2	3782	24/03/2023 15:32	27/03/2023 11:11	Pengaduan	yayu nur sri wahyuni	081223179333	kp. Bojong sayang , RT. 001 RW. 004 40375	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
3	3781	24/03/2023 15:32	27/03/2023 11:10	Pengaduan	yayu nur sri wahyuni	081223179333	kp. Bojong sayang , RT. 001 RW. 004 40375	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
4	3780	22/03/2023 10:54	24/03/2023 10:40	Pengaduan	Dewi Pudji Lestari	081111117187	Lingkungan Kertaraharja 005/007,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
5	3778	20/03/2023 12:38	21/03/2023 08:40	Pengaduan	Henhen Heryaman	08122247089 08122247089	Komplek Buah Batu Regency Blok B5 No 7 RT 002/RW 009 Desa Kujangsari Kecamatan Bandung Kidul, No. 7 RT. 002 RW. 009 40287	Upload Berkas	tidak bisa upload dokumen	Kendala tidak bisa upload telah kami tindaklanjuti, silahkan login kembali untuk melanjutkan proses pengajuan. Demikian terima kasih
6	3776	15/03/2023 10:14	15/03/2023 16:00	Pengaduan	DEDE WIWIN KURNIA, AMK	082121461888	DUSUN CILOPANG HILIR 004/005,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
7	3774	09/03/2023 21:25	10/03/2023 08:46	Pengaduan	Mira Marlina	081283102784	kp. cukanglemah ,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Selanjutnya klik pengajuan izin -> klik Pemberkasan. Demikian, terima kasih.
8	3772	06/03/2023 16:02	07/03/2023 08:17	Pengaduan	Eki dinarti	085161250322	perum ratu bilqis tahap 07 blok b 19 , rt 007 rw 003,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
9	3770	02/03/2023 19:49	03/03/2023 10:07	Pengaduan	Sri Wulandari	089656481432	dsn cipacing rt 01 rw 01,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih
10	3768	21/02/2023 13:47	22/02/2023 14:33	Pengaduan	Cicih	082214383233	Dusun Penjeleran rt.001 rw.001 Desa Cigintung, RT. 001 RW. 001 45371	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: NTCZMDG3

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
11	3767	21/02/2023 13:04	22/02/2023 14:32	Pengaduan	Cicuh	082214383233	Dusun Penjeleran rt.001 rw.001 Desa Cigintung, RT. 001 RW. 001 45371	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih
12	3766	20/02/2023 13:34	20/02/2023 15:20	Pengaduan	FERRY	081222037597	DUSUN NAGRAK 013/005,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih
13	3765	20/02/2023 13:16	20/02/2023 15:20	Pengaduan	DIAN ANDI DIANA	0	Dusun Ujungjaya,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu, kemudian login kembali. Demikian terima kasih
14	3764	20/02/2023 08:26	20/02/2023 13:13	Pengaduan	Asep Nuryadi Lukmana	085156007372	Lingk. Bojongragadiem 03/07,	tidak bisa log in akun	selamat pagi pak/ibu., mohon maaf saya mau menanyakan kemarin istri saya membuat akun untuk pembuatan SIP, ketika akan verifikasi akun token tidak valid, mohon bantuannya pak/ibu akun atas nama Yuri Kusmulyantini, email : yurikusmulyantini470@gmail.com. KTP : 3203066403950005 terimakasih banyak	Silahkan cek kembali email yang didaftarkan untuk verifikasi akun. Selanjutna akan ada email kembali yang berisi username dan password. Jika mash terkendala, silahkan konfirmasi ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.
15	3763	20/02/2023 08:22	20/02/2023 13:13	Pengaduan				tidak bisa log in akun	selamat pagi, maaf pak/ibu, saya mau menanyakan akun atas nama Yuri kusmulyantini email : yurikusmulyantini470@gmail.com tidak bisa verifikasi akun, mohon bantuannya, terimakasih banyak	Silahkan cek kembali email yang didaftarkan untuk verifikasi akun. Selanjutna akan ada email kembali yang berisi username dan password. Jika mash terkendala, silahkan konfirmasi ke Loket E MPP Sumedang. Demikian terima kasih.
16	3761	16/02/2023 14:57	17/02/2023 16:49	Pengaduan	Meliana Andriani	081910132678	Jl. Parakanmuncang KM. II, Sindanggalih,Cimanggung, Sindanggalih, Kec. Cimanggung, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45364,	pemohonan praktek	blom di acc permohonan gmana ya ka?	Permohonan masih berupa draft, artinya belum dikirim oleh pemohon. Jika persyaratan telah diupload, Silahkan klik kirim berkas (step terakhir, posisi paling bawah). Demikian terima kasih
17	3759	15/02/2023 16:00	16/02/2023 11:06	Pengaduan	AI RIAWATY, S.Kep.,Ners.	085316668364	Perum Jatihurip Blok 9 No.6,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
18	3758	15/02/2023 11:00	16/02/2023 11:05	Pengaduan	Nuril Basaroh	083829802393	Kp. Cibatur Rt/Rw 55/17 , Des. Mandala haji, Kec. Pacet, Kab. Bandung,	perijinan sipp baru	assalamualaikum , ibu maaf saya sudah mengupload berkas di dalam pengajuan Izin bu untuk persyaratan pembuatan sipp	Baik, Permohonan dengan nomor registrasi PTSP23021424428 sedang dalam proses verifikasi 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: NTCZMDG3

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspn	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
19	3757	14/02/2023 20:04	15/02/2023 08:48	Pengaduan	AANG DARAJAT	085222814826	DUSUN PAGADEN RT 003 RW 001,	permohonan ijin perawat	mohon follow up permohonan ijin perawat Nomor: PTSP23013124322 yang diajukan tgl 31 januari 2022.seperti ini tidak berproses setelah diverifikasi admin.hatur nuhun	Permohonan dengan nomor PTSP23013124322 telah kami koordinasikan untuk ditindaklanjuti. Demikian terima kasih.
20	3756	14/02/2023 10:54	14/02/2023 14:39	Pengaduan	SITA YULIANA MUSLIHAH	081395681697	KP. SIRAH CIKANDANG 002/004 ,	cabut SIP	langkah pencabutan SIP masuk ke menu apa?	Seperti halnya permohonan baru, namun pada step 5 pilih pencabutan. Demikian terima kasih.
21	3753	07/02/2023 14:07	08/02/2023 08:08	Pengaduan	Nunung Ida Rosida AMK	085221697400	Dusun Pasir Muncang rt/rw 001/006 Desa Situmekar Kecamatan Cicitu Kabupaten Sumedang,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
22	3750	31/01/2023 11:29	01/02/2023 08:55	Pengaduan	Ela Siti Nurlaela	082216128443	Dusun Cikiray rt.rw 002/007 Desa Darmaraja Kecamatan Darmaraja Kabupaten Sumedang,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
23	3749	31/01/2023 11:12	01/02/2023 08:58	Pengaduan	Ela Siti Nurlaela	082216128443	Dusun Cikiray rt.rw 002/007 Desa Darmaraja Kecamatan Darmaraja Kabupaten Sumedang,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Kendala tidak bisa upload dokumen telah ditindaklanjuti. Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali untuk melanjutkan permohonannya. Demikian terima kasih.
24	3748	31/01/2023 10:55	01/02/2023 08:57	Pengaduan	Nurbara Agustin	087739652903	Dsn. Kolewang Rt 001 Rw 013,	Tidak bisa upload dokumen	Tidak bisa upload dokumen	Silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demikian terima kasih.
25	3747	30/01/2023 11:28	30/01/2023 16:58	Pengaduan	HEDI SUYAMAN	085221569459	DUSUN BOJONG CIAKAR RT 004 RW 004,	ijin praktik perawat	tidak bisa upload file	Kendala tidak bisa upload dokumen telah ditindaklanjuti. Silahkan login kembali dan melanjutkan permohonannya. Demikian terima kasih.
26	3741	19/01/2023 09:44	19/01/2023 15:20	Pengaduan	Agus Tajudin	082120364779	Kp. Sukajaya Rt 002/003,	tidak bisa upload berkas	beberapa kali mau upload berkas tidak bisa	silahkan untuk logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Untuk melanjutkan proses klik Perijinan-> Pengajuan izin, selanjutnya klik pemberkasan pada kolom di sebelah kanan layar. Demikian terima kasih.
27	3740	11/01/2023 16:51	12/01/2023 08:40	Pengaduan	Fianza Rezkita	081931442004	Jl Marsawa III no. 13 Bumi Panyawangan, Cileunyi, West Java,	Pengajuan Izin	Selamat sore, saya baru menyelesaikan pengajuan izin praktek dokter baru. Berkas sudah seluruhnya diupload, namun tidak dapat melanjutkan pembuatan resi. Tulisannya: Berkas belum diperiksa. Mohon bantuannya.	Tombol pencetakan resi akan aktif ketika persyaratan yang diupload telah sesuai dengan yang dipersyaratkan. 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: NTCZMDG3

#	Nomor Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Direspon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan	Tindak Lanjut
28	3739	11/01/2023 09:56	11/01/2023 15:59	Pengaduan	azlina nuur sanjaya	081220458511	komplek GBA 2 h5 no.11,	tidak bisa upload file	Mohon bantuannya, setiap saya mau upload file ada tulisan ptsp.sumedangkab.go.id refused to connect. Bagaimana ya haturnuun..	Jika ada notifikasi tersebut, silahkan untuk logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Untuk melanjutkan proses klik Perijinan-> Pengajuan izin, selanjutnya klik pemberkasan pada kolom di sebelah kanan layar. Demikian terima kasih.
29	3738	09/01/2023 09:37	10/01/2023 07:47	Pengaduan	Dr. Beny Rachmat Wijaya	082116080433	KP Tarikolot rt02/ rw01,	gagal verifikasi pencabutan	harus diketahui anggota profesi maksudnya bagaimana min? ada contohnya?	Dalam surat permohonan pencabutan, mohon ditambahkan tanda tangan dari Organisasi profesi (IDI) sebagai bentuk pencabutan izin praktek tersebut diketahui oleh organisasi profesi. Demikian terima kasih.
30	3737	03/01/2023 17:13	04/01/2023 08:16	Pengaduan	Heli Widiyastuti Sukma	081395399210	Sapan RT 003 RW 012,	perbaiki tempat bekerja	tempat bekerja yang di input pada saat daftar PRAKTIK MANDIRI KEPERAWATAN HELI WIDIYASTUTI SUKMA,S.Kep,Ners bukan bekerja sebagai perawat di apotek al ma'soem.	Mohon maaf atas kesalahan tersebut. Untuk perubahan SIPP yang telah terbit, tidak bisa langsung diubah SIPPnya, namun harus melalui proses pengajuan kembali. Mohon kiranya mengajukan kembali dengan pilihan "Perubahan" pada step ke 5. Demikian terima kasih.
31	3736	02/01/2023 15:13	03/01/2023 08:18	Pengaduan	ESTI FITRIAWATI	089681016005	KP. SANTIONG 003/001 DESA CICALENGKA KULON KECAMATAN CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG,	tidak bisa upload dokumen	tidak bisa upload dokumen	Jika muncul notifikasi ketika akan melakukan upload dokumen, silahkan logout terlebih dahulu kemudian login kembali. Demmikian terima kasih.



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: NTCZMDG3