



LAPORAN AKHIR

2025

**KEGIATAN PENYEDIAAN DAN PENGELOLAAN PELAYANAN
KONSULTASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO**

GARDU PASTI

PENGADUAN TERPADU PERIZINAN & INVESTASI

KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi tuntutan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dengan hormat kami sampaikan laporan mengenai layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko terhadap pengaduan perizinan yang telah diterima oleh instansi kami selama tahun 2025 dari Bulan Januari sampai dengan Desember 2025. Laporan ini merupakan bentuk komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan menjaga integritas serta efisiensi dalam proses perizinan.

Pengaduan yang kami terima mencakup lingkup Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kami menerima keluhan terkait layanan lamanya proses perizinan, ketidakjelasan persyaratan, hingga keluhan terhadap pelayanan petugas serta pengaduan dari pelaku usaha atau masyarakat pada perusahaan yang telah berizin tetapi melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam laporan ini, kami akan sampaikan juga tindakan-tindakan yang telah kami ambil dalam menangani pengaduan tersebut, termasuk langkah-langkah yang telah ditindaklanjuti untuk memperbaiki sistem perizinan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan saran dan masukan kepada kami. Dengan kerja sama dan dukungan dari masyarakat dan pelaku usaha, kami yakin bahwa kita dapat terus meningkatkan kualitas layanan perizinan dan memastikan bahwa proses perizinan berjalan dengan lancar dan efisien.

Laporan ini dibuat dengan itikad baik dan harapan besar bahwa tindakan-tindakan perbaikan yang telah kami lakukan akan memenuhi harapan masyarakat. Kami juga tetap terbuka untuk menerima masukan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan penanganan pengaduan perizinan di masa depan.

Demikian Laporan Akhir ini kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwakarta, 05 Januari 2026

Mengetahui,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purwakarta,

Ketua Tim Pelayanan Konsultasi dan
Pengaduan,



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik



Ditandatangani secara elektronik oleh:
PENATA PERIZINAN AHLI MUDA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA
LINGGA KENCANA, S.Pd
Penata Tk. I / III d

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, DPMPSTSP Kabupaten Purwakarta berkomitmen untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha. Layanan pengaduan dan konsultasi menjadi instrumen vital untuk memastikan hambatan teknis dalam sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) dapat diselesaikan dengan cepat.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu pilar utama dalam memastikan kelancaran berbagai aktivitas usaha dan kegiatan masyarakat. Dalam rangka memenuhi tuntutan pelayanan publik yang berkualitas, kami telah menerima sejumlah pengaduan terkait proses perizinan selama periode tertentu. Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko terhadap pengaduan perizinan yang telah kami terima, serta langkah-langkah yang telah diambil untuk meningkatkan proses perizinan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaduan yang diterima mencakup beragam masalah, seperti keluhan terhadap kelambatan proses perizinan, ketidakjelasan persyaratan, pelayanan yang kurang memuaskan, dan masalah lain yang berkaitan dengan pemberian izin. Kami menganggap setiap pengaduan sebagai peluang untuk merenung, belajar, dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, laporan ini mencerminkan komitmen kami dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, serta keinginan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dalam bagian-bagian berikutnya, laporan ini akan membahas berbagai aspek pengaduan perizinan, termasuk analisis masalah yang dihadapi, tindakan korektif yang telah diterapkan, serta upaya untuk memperbaiki sistem perizinan secara keseluruhan. Semua langkah yang telah kami ambil bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan perizinan yang kami sediakan kepada masyarakat.

Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan dan pengaduan kepada kami, serta berharap bahwa laporan ini akan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai upaya perbaikan yang telah kami lakukan. Kami juga tetap terbuka untuk menerima saran dan masukan lebih lanjut yang dapat membantu kami dalam menjalankan tugas kami dengan lebih baik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

- Memberikan kepastian hukum dan solusi teknis bagi pelaku usaha;
- Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;.
- Mengelola kanal pengaduan **GARDU PASTI** (Pengaduan Terpadu Perizinan dan Investasi) secara profesional dan transparan.

Maksud penyusunan laporan kegiatan penyediaan dan pengelolaan layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko ini, adalah :

- **Transparansi:** Maksud utama adalah untuk menjaga tingkat transparansi dalam operasional instansi yang berkaitan dengan pemberian perizinan. Laporan ini memberikan gambaran tentang bagaimana instansi menangani pengaduan masyarakat terkait perizinan, sehingga pihak-pihak terkait dan masyarakat dapat memahami prosesnya. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan;
- **Evaluasi Kualitas Pelayanan:** Laporan ini membantu dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon perizinan. Ini memberikan wawasan tentang sejauh mana instansi telah memenuhi harapan pemohon dan apakah ada ruang untuk perbaikan. Membangun sistem pengelolaan pengaduan secara terintegrasi;
- **Perbaikan Proses:** Maksudnya adalah untuk mengidentifikasi masalah dan tantangan dalam proses perizinan dan merancang langkah-langkah perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian izin;
- **Akuntabilitas:** Penyusunan laporan ini adalah bentuk akuntabilitas institusi terhadap masyarakat. Ini menunjukkan keseriusan instansi dalam mengatasi pengaduan dan memberikan solusi yang tepat.

Tujuan penyusunan laporan laporan kegiatan penyediaan dan pengelolaan layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko :

- **Meningkatkan Pelayanan Publik:** Salah satu tujuan utama adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait perizinan. Melalui laporan ini, instansi dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan.
- **Memperbaiki Proses Perizinan:** Laporan ini membantu dalam mengidentifikasi masalah dalam proses perizinan dan tujuannya adalah untuk merancang perubahan dan perbaikan yang dapat mempermudah dan mempercepat proses perizinan.

- **Mengatasi Keluhan dan Pengaduan:** Laporan ini bertujuan untuk merespons pengaduan yang telah diterima dari masyarakat dan mencari solusi yang memuaskan bagi pemohon serta menciptakan dan membangun kepercayaan masyarakat.
- **Meningkatkan Akuntabilitas:** Tujuan lain adalah meningkatkan akuntabilitas institusi pemerintah terhadap masyarakat. Laporan ini menunjukkan bahwa instansi mengambil tindakan atas pengaduan yang diterima dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
- **Transparansi dan Partisipasi Masyarakat:** Laporan ini juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam proses perizinan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan proses tersebut.
- **Pengambilan Keputusan yang Informatif:** Laporan ini memberikan data dan informasi penting yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki pelayanan perizinan.

Dengan memahami maksud dan tujuan penyusunan laporan kegiatan penyediaan dan pengelolaan layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko, DPMPTSP dapat lebih efektif merencanakan dan melaksanakan tindakan perbaikan serta menjaga komitmen untuk memberikan layanan perizinan yang lebih baik kepada masyarakat.

C. DASAR HUKUM

- ❖ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- ❖ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
- ❖ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- ❖ Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- ❖ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
- ❖ Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- ❖ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penilaian Kinerja Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

- ❖ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- ❖ Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- ❖ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
- ❖ Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
- ❖ Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan;
- ❖ Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Purwakarta Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
- ❖ Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- ❖ Keputusan Bupati Purwakarta Nomor: 491.05/Kep.95-Diskominfo/2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta;
- ❖ Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Nomor 800.1.11/588-DPMPTSP/2025 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta Tahun Anggaran 2025.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan pengelolaan layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPSTSP mencakup konsultasi masalah perizinan, layanan pembantuan dan permasalahan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) serta proses penanganan pengaduan, dari penerimaan hingga pemantauan dan perbaikan berkelanjutan. diantaranya :

1. Penerimaan Pengaduan;
2. Registrasi dan Dokumentasi;

3. Klasifikasi Pengaduan;
4. Pemeriksaan Awal;
5. Penanganan Pengaduan;
6. Investigasi dan Analisis;
7. Monitoring dan Pelaporan;
8. Kepatuhan dengan Ketentuan Hukum dan Regulasi;
9. Pelibatan Masyarakat;
10. Transparansi dan Akses Informasi;
11. Kepatuhan Etika dan Profesionalisme.

Kami memastikan bahwa konsultasi dan pengaduan yang diterima dan ditangani oleh kami dilaksanakan secara efisien, transparan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. PROFIL

Pada era digital ini banyak hal yang berubah diantaranya percepatan informasi, sehingga hal ini menyebabkan banyaknya kolaborasi dan investasi. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi yang bertanggung jawab untuk meningkatkan investasi dan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara melakukan sejumlah perubahan dalam pelayanan publik. Berikut profil dari instansi kami, diantaranya :

1. Visi Dan Misi

VISI :

Mewujudkan Purwakarta Istimewa dengan meningkatkan investasi dan pelayanan publik yang prima untuk mewujudkan Purwakarta yang lebih maju dan sejahtera.

MISI :

- Peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
- Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan profesional;
- Mewujudkan pembangunan infrastruktur dan pengembangan pariwisata berwawasan lingkungan yang berkelanjutan;
- Mewujudkan perekonomian rakyat yang kokoh berbasis desa;
- Peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non-perizinan;
- Peningkatan investasi dan promosi potensi daerah.

2. Tugas Pokok Dan Fungsi

Tugas Pokok

Membantu Bupati Purwakarta dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas-tugas yang diberikan kepada Daerah.

Fungsi

- Perumusan kebijakan, program, dan kegiatan pemerintahan di bidang penanaman modal;
- Pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal;

- Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal;
- Pelaksanaan penunjang urusan pemerintahan di bidang penanaman modal; dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi.

3. Maklumat

1. Kami menyatakan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan
2. Kami menyatakan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan
3. Kami menyatakan bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.

4. Motto

MOTTO DPMPTSP Kabupaten Purwakarta adalah:
"Pelayanan Sepenuh Hati"

5. Layanan Publik

1. Layanan Perizinan berusaha, informasi jenis dan syarat izin;
2. Pemberian insentif/kemudahan berusaha;
3. Peningkatan kualitas peta potensi untuk informasi peluang investasi;
4. Klinik Laporan Kegiatan Penanaman Modal.

Jam Operasional MPP Bale Madukara :

Senin - Jumat: 08:00 - 12:00, 13:00 - 15:00

Madukara Pelayanan Akhir Pekan (MAPAN) :

- Sabtu : 08:00 - 12:00
- Ahad/Minggu : 08:00 - 12:00

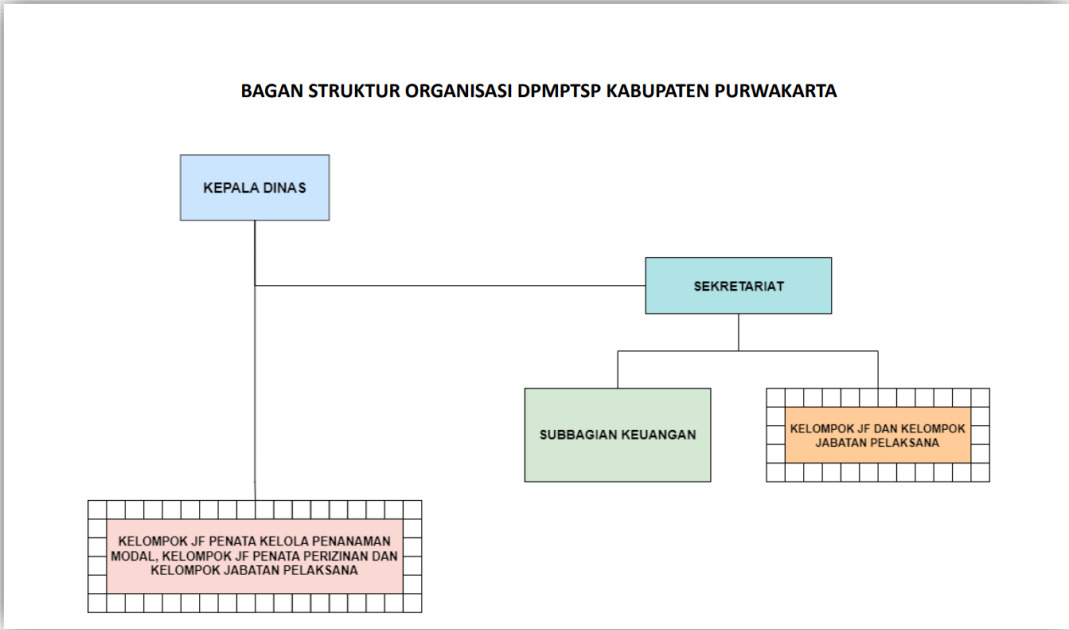
Alamat MPP Bale Madukara :

Gedung Eks Pasar Jumat Blok C, Jalan Jenderal Sudirman, Nagrikaler,
Purwakarta, Jawa Barat

- Nomor informasi : +62 819 0989 8111 atau
- Nomor pengaduan : +62 818 0989 8222
- Website MPP Bale Madukara : <https://mpp.purwakartakab.go.id>

6. Susunan Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 43 Tahun 2023 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja DPMPTSP :



7. Kewenangan

Kewenangan DPMPTSP adalah:

- Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ditingkat Pemerintah Kota;
- Pemrosesan dan penandatanganan dokumen perizinan;
- Penyerahan dokumen perizinan kepada pemohon;
- Penyederhanaan prosedur perizinan;
- Penyederhanaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama unsur lain di lingkungan Pemerintah Kota;
- Penyampaian laporan perkembangan pelaksanaan kegiatan kepada Bupati secara berkala/periodik (perbulan) dan atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

B. SUMBER DAYA

Komposisi sumber daya pada Kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dari Januari s.d Desember 2025, meliputi :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia di layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi.

Adapun kompetensi sumber daya manusia merupakan Tim Kerja yang tergabung dalam tim Layanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat, diantaranya :

- Penata Perizinan Ahli Muda merupakan Ketua Tim Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan atas pengaduan pelaksanaan pelayanan penanaman modal yang mempunyai tugas menyusun program, mengendalikan, mengkoordinasikan tim pengelola pengaduan, memeriksa dan mengevaluasi serta berkomunikasi dengan pihak terkait seperti dinas teknis dan dinas penegak hukum/perda sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai regulasi.
- Tim kerja merupakan gabungan dari beberapa sektor yang berkompeten yang ada di DPMPSTSP bertugas membantu ketua tim dalam pelaksanaan tugas, menerima konsultasi perizinan dan pengaduan, melaksanakan verifikasi lapangan dan mengevaluasi pelaksanaan layanan pengaduan untuk mendukung kegiatan yang efektif dan efisien.
- Petugas Pengelola Pengaduan di Mal Pelayanan Publik (MPP) bertugas menerima aspirasi pengaduan pelayanan publik, memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan dan menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan.

Tabel 1
Komposisi Substansi Pengelola Layanan Konsultasi dan Pengaduan Berdasarkan Jabatan

NO	FUNGSI	JUMLAH
1	Penata Perizinan Ahli Muda	1 Orang
2	Anggota Tim	4 Orang
3	Petugas Pengelola Pengaduan MPP	2 Orang

2. Sumber Daya Keuangan (Anggaran)

Anggaran dana yang dialokasikan untuk Kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko tahun 2025 ini bersumber dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Purwakarta. Alokasi anggaran tersebut digunakan untuk biaya administrasi dan biaya operasional, sebesar Rp. 15.012.500,- dan telah di realisasikan sebesar:

Tabel 2
Alokasi Anggaran Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

TAHUN	PAGU ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	PERSENTASE (%)
2025	15.012.500	12.654.100	84,00%

3. Sumber Daya Fasilitas (Sarana dan Prasarana)

DPMPSTP Kabupaten Purwakarta menyediakan layanan “**GARDU PASTI**” (Pengaduan Terpadu Perizinan dan Investasi) yang berlokasi di MPP Bale Madukara, diantaranya :

1. Ruang Kerja :

- Pelayanan Pengaduan :



➤ Pelayanan Konsultasi dan Klinik Penanaman Modal :





➤ Pelayanan Informasi :



2. Teknologi Informasi :

Gardu Pasti menyediakan kanal pengaduan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau saran terkait pelayanan publik. Kanal pengaduan ini dapat diakses melalui:

1. Layanan Pengaduan Langsung :

- Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung dapat disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta;
- Mengisi formulir GARDU PASTI di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta;
- Scan Barcode Gardu Pasti.

2. Layanan Pengaduan Offline :

Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan di tempat layanan tersedia atau ditujukan ke : Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara, dengan alamat : Gedung Eks Pasar Jumat Blok C, Jalan Jenderal Sudirman, Nagrikaler, Purwakarta, Jawa Barat.

3. Layanan Pengaduan Telepon :

- Saluran langsung pada telepon kantor (0264) 8224794
- SMS Gateway Pengaduan / Whatssapp (0818 09898222)

4. Layanan Pengaduan Online :

- Website : dpmptsp.purwakartakab.go.id
- Website MPP Bale Madukara : mpp.purwakartakab.go.id
- E-mail DPMPTSP : ptsppurwakartakab@gmail.com
- E-mail MPP Bale Madukara : mppmadukara@gmail.com
- IG DPMPTSP : [dpmptsp.purwakarta](https://www.instagram.com/dpmptsp.purwakarta)
- IG MPP Bale Madukara : [mppmadukara](https://www.instagram.com/mppmadukara)
- Diskominfo (PISA) SP4N L4POR
- Situs Media Online

3. Peralatan Kantor Sarana Prasarana :

Gardu Pasti juga didukung oleh sarana prasarana 1 buah komputer dan 2 handphone untuk hotline pengaduan dan informasi.

BAB III
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

A. KEGIATAN PENYEDIAAN DAN PENGELOLAAN PELAYANAN KONSULTASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO

1. Pelayanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Data pengunjung yang melakukan konsultasi perizinan di tenant perizinan MPP Bale Madukara dan klinik penanaman modal (LKPM) dari tanggal 2 Januari s.d 31 Desember 2025 sebanyak 3.799 pemohon/pengunjung dan tertuang dalam hasil rekapitulasi berikut ini :

Tabel 3
Rekapitulasi Pelayanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA																																	
BULAN JANUARI																																	
TAHUN 2025																																	
NO	TENAN	JANUARI																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA		18	17			26	28	30	17	20			20	61	17	16	49			35	21	28	18	50						38	33	542
2	KLINIK PENANAMAN MODAL		1	0			0	0	1	0	1			3	0	0	0	0			0	1	0	0	0						0	1	8
			19	17			26	28	31	17	21			23	61	17	16	49			35	22	28	18	50	0	0	0	0	0	38	34	550

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA																																	
BULAN FEBRUARI																																	
TAHUN 2025																																	
NO	TENAN	FEBRUARI																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA			101	81	45	30	45			29	34	58	20	20			28	26	51	19	17			23	11	15	16	10				679
2	KLINIK PENANAMAN MODAL			1	2	0	2	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				5
				102	45	32	32	45	0	0	29	58	20	20	20	0	0	28	51	19	19	17	0	0	23	11	15	16	10	0	0	0	684

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA																																	
BULAN MARET																																	
TAHUN 2025																																	
NO	TENAN	MARET																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA			22	8	20	12	14			15	22	23	13	9			17	4	11	13	4			17	10	10	8					252
2	KLINIK PENANAMAN MODAL			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			1	0	0	0					2
			0	22	21	12	12	14	0	0	15	23	13	13	9	0	0	17	11	13	13	4	0	0	18	10	10	8	0	0	0	0	254

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN APRIL
TAHUN 2025

NO	TENAN	APRIL																														Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA								20	12	22	13	6	1	25	7	17	16		1		17	17	17	8	20	3	2	17	16	10	267
2	KLINIK PENANAMAN MODAL								0	0	0	0	0	0	0	1	0	0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
									20	12	22	13	6	1	25	8	17	16	0	1	0	17	17	17	8	20	3	2	17	17	10	269

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN MEI
TAHUN 2025

NO	TENAN	MEI																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA		18	5	2	14	18	19	6	13	5	2			30	15	8	2	0	14	17	16	12	12	5	1	12	13	15			2	276
2	KLINIK PENANAMAN MODAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0				0	1
			18	5	2	14	18	19	6	13	5	2	0	0	30	15	8	2	0	14	17	16	13	12	5	1	12	13	15	0	0	2	277

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN JUNI
TAHUN 2025

NO	TENAN	JUNI																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA		9	9	10	17		1	0		0	16	12	13	4	3	13	15	12	19	16	4	1	14	16	14	17		5	0	18	258	
2	KLINIK PENANAMAN MODAL		0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	
			9	9	10	17		1	0		0	16	12	13	4	3	13	15	12	19	16	4	1	14	16	14	17		5	0	18	258	

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN JULI
TAHUN 2025

NO	TENAN	JULI																															Total	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA	27	19	14	21			17	17	13	19	15			21	25	10	17	8				11	16	21	10	8			18	14	9	7	252
2	KLINIK PENANAMAN MODAL	0	1	0	0			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	2
		27	20	14	21	0	0	17	17	14	19	15			21	25	10	17	8				11	16	21	10	8			18	14	9	7	254

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN AGUSTUS
TAHUN 2025

NO	TENAN	AGUSTUS																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA	11			14	15	10	13	7			14	19	13	9	13				10	13	7	29			15	15	13	5	12		246	
2	KLINIK PENANAMAN MODAL	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	1		1	
		11			14	15	10	13	7			14	13	13	9	13				10	13	7	29			15	15	13	5	13		247	

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN SEPTEMBER
TAHUN 2025

NO	TENAN	SEPTEMBER																														Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	DPMPTSP KAB. PURWAKARTA	7	15	11	18				14	23	10	13	11			13	12	9	14	14			15	17	10	15	15			10	9	275
2	KLINIK PENANAMAN MODAL	0	0	0	0				0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0
		7	15	11	18				14	23	10	13	11			13	12	9	14	14			15	17	10	15	15			10	9	275

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN OKTOBER
TAHUN 2025

NO	TENAN	OKTOBER																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	DPMTSP KAB. PURWAKARTA	13	17	13	2	0	12	12	16	13	13	4	0	23	22	13	18	18	4	0	27	18	11	21	15	3	1	19	15	15	18	13	389
2	KLINIK PENANAMAN MODAL	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
		13	17	13	2	0	12	12	17	15	13	4	0	23	22	13	18	18	4	0	27	18	11	21	15	3	1	19	15	15	18	13	392

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN NOVEMBER
TAHUN 2025

NO	TENAN	NOVEMBER																														Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	DPMTSP KAB. PURWAKARTA	3	2	16	24	12	21	15	1	0	21	12	23	15	20	5	1	29	21	21	18	13	0	2	36	49	51	29	20	1	0	481
2	KLINIK PENANAMAN MODAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	16	24	12	21	15	1	0	21	12	15	15	20	5	1	29	21	21	18	13	0	2	36	49	51	29	20	1	0	481

DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN DESEMBER
TAHUN 2025

NO	TENAN	DESEMBER																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	DPMTSP KAB. PURWAKARTA	17	21	25	16	16	16	1	19	29	18	18	11	1	0	24	13	17	22	16	3	0	20	13	19	0	0	3	2	23	19	4	406
2	KLINIK PENANAMAN MODAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		17	21	25	16	16	16	1	19	29	18	18	11	1	0	24	13	17	22	16	3	0	22	13	19	0	0	3	2	23	19	4	408

Total rekapitulasi pemohon/pengunjung konsultasi PTSP dan klinik penanaman modal (LKPM) tahun 2025

REKAPITULASI DATA PENGUNJUNG MPP MADUKARA
BULAN JANUARI - DESEMBER
TAHUN 2025

NO	TENAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	Total
1	DPMTSP KAB. PURWAKARTA	542	679	252	267	276	258	252	246	275	389	481	406	3781
2	KLINIK PENANAMAN MODAL	8	5	2	2	1	0	2	1	0	3	0	2	18
	JUMLAH	550	684	254	269	277	258	254	247	275	392	481	408	3799

2. Kanal Saluran dan Status Pelayanan Pengaduan

Selama kurun waktu 2025, DPMPTSP Kabupaten Purwakarta telah menerima beberapa pengaduan melalui berbagai kanal saluran pengaduan yaitu sebanyak 31 permasalahan dengan status dan rekapitulasi sebagai berikut :

Tabel 4
Penanganan Pengaduan Perizinan per Kanal Saluran Pengaduan

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Tatap muka	-
2	Korespondensi / surat menyurat	4
3	Formulir Pengaduan Manual	1
4	Barcode/ Google Form Gardu Pasti	-
5	Website DPMPTSP/Ulasan Google	15
6	E-mail DPMPTSP	-
7	E-mail MPP Bale Madukara	-
8	Instagram (IG) DPMPTSP	-
9	Instagram (IG) MPP Bale Madukara	1
10	Situs Media Online	-
11	Diskominfo (PISA) SP4N L4POR	3
12	Telepon Kantor	-
13	SMS / Whatssapp	7
	JUMLAH	31

Tabel 5
Status Pelayanan Pengaduan

NO	STATUS PELAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE %
1	Selesai	31	100
2	Proses	0	0
	JUMLAH	31	100



Tabel 6 : Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

LAPORAN PENYEDIAAN DAN PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA 2025															
NO	TANGGAL	CHANNEL PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	JENIS PENGADUAN	TOPIK PENGADUAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	STATUS		
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP			SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI
1	22 Januari 2025	Whatsapp	Alya Dzakkiyah	Imigrasi	Pembayaran Paspor	Pemohon melakukan double transaksi pembayaran paspor kepada 2 bank di tanggal 31 Desember 2024, pemohon mempertanyakan apakah uang yang telah masuk ke pihak imigrasi dapat ditarik atau dibembalkan kepada pemohon?	22 Januari 2025	0 (0 hari kalender)	✓		Pemohon segera diarahkan untuk mengkonfirmasi hal tersebut langsung kepada pihak imigrasi dengan memberikan no whatsapp (WA Gateway Imigrasi : 08131018171)	Hasil koordinasi dengan pihak imigrasi bahwa hal tersebut sudah bukan kewenangan pihak imigrasi dan pemohon diarahkan untuk langsung melapor kepada bank yang double bayar tersebut.	✓	-	-
2	31 Januari 2025	Whatsapp	Jian Elsa	DPMPPTSP	Perizinan dan Non Perizinan	Terkecuali masalah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) mengenai pendirian CV, saat akan meng input penerbitan NIB di OSS, keterangan data badan usaha tidak valid, NIK/NPWP tidak ditemukan sedangkan menurut keterangan secara online dari pihak Ditjen AHU bahwa data AHU dan NPWP sudah valid. Kemudian oleh pihak AHU disarankan untuk menghubungkan OSS untuk tarik data ke AHU. Sedangkan saat itu pemohon menghubungi call center OSS di 169 tidak ada jawaban. Mohon solusinya?	31 Januari 2025	0 (0 hari kalender)	✓		Disampaikan langsung ke petugas layanan perizinan	Hasil koordinasi dengan petugas layanan perizinan pada hari jumat, 31 Januari 2025 dihubungkan agar pemohon melakukan pengecekan secara berkala karena saat itu sedang terjadi kendala integrasi pada sistem OSS dan sistem DJP online serta pemohon diarahkan untuk menghubungi nomor layanan perizinan sebagai bahan tindak lanjut di nomor whatsapp 081809898111.	✓	-	-
3	10 Februari 2025	Whatsapp	Quendra Athalea Farwa	Disdukcapil	Pelayanan	Laporan pengaduan mengenai kesalahan pengisian nama yang tidak sesuai dengan berkas permohonan pada slide kebahasan yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil	10 Februari 2025	0 (0 hari kalender)	✓		Laporan pengaduan dari pemohon atau pelapor disampaikan langsung kepada petugas Disdukcapil yang bertugas di MPP Bale Madukara agar segera ditindaklanjuti	Hasil koordinasi dengan petugas Disdukcapil yaitu pemohon dihubungkan langsung ke MPP Bale Madukara untuk melakukan revisi ulang tanpa harus mengambil antrian.	✓	-	-
4	12 Februari 2025	Ulasan Google	Karochmah Nur	(tidak diketahui)	Pelayanan	Laporan pengaduan perihal ketidaksiapan pemohon terhadap layanan di MPP Bale Madukara yang dirasa kurang efisien.	12 Februari 2025	0 (0 hari kalender)	✓		Petugas layanan pengaduan memohon maaf atas kekurangan layanan di MPP Bale Madukara dan akan terus berusaha mengevaluasi serta memperbaiki kekurangannya.	sebagai bahan tindak lanjut petugas mengarahkan pemohon untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduannya ke nomor whatsapp layanan pengaduan : 0818 09898222.	✓	-	-
5	17 Maret 2025	Ulasan Google	Zeroboy	Petugas Antrian	Pelayanan Antrian	Laporan pemohon yang telah terjadi miskomunikasi antara pemohon dengan petugas antrian terkait jadwal jam operasional BPJS Kesehatan.	17 Maret 2025	0 (0 hari kalender)	✓		Koordinasi dengan Pejabat Pengelola MPP Bale Madukara terkait jam kerja BPJS Kesehatan dan juga dikomunikasikan langsung kepada pihak tenant BPJS Kesehatan maupun petugas antrian MPP Bale Madukara.	24 Maret 2025, Pejabat pengelola MPP melaksanakan rapat koordinasi internal dengan pejabat tenant BPJS Kesehatan, Ketenagakerjaan, dan Imigrasi sebagai bahan tindak lanjut pengaduan online dari masyarakat terkait layanan antrian dan jadwal layanan tenant.	✓	-	-
6	03/04/2025	Ulasan Google	Anqi Puadi	Pelayanan	Sikap petugas kurang ramah	Laporan pemohon mengenai ketidakramahan petugas layanan di MPP pemohon tidak menyebutkan secara spesifik petugas/tenant yang tidak ramah	03 April 2025	0 (0 hari kalender)	✓	-	Mengkomunikasikan kepada seluruh pihak pengelola ataupun petugas layanan MPP Bale Madukara agar selalu meningkatkan pelayanan prima dengan 3S (Senyum,Sapa,Salam).	Kebudayaan perilaku layanan dalam evaluasi bulanan.	✓	-	-

NO	TANGGAL	CHANNEL PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	JENIS PENGADUAN	TOPIK PENGADUAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	STATUS		
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP			SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI
7	05/04/2025	Ulasan Google	Ahmad Juhadun	Pelayanan Antrian	Ketertiban Antrian	Laporan pemohon mengenai antrian yang tidak beraturan disebabkan karena jumlah pengunjung yang membudak.	10 April 2025	5 (lewat 5 hari kalender)	√	-	Mengkomunikasikan kepada kepala/direktur MPP Bale Madukara dan berkoordinasi dengan Petugas Kesmanan agar selalu mengontrolkan pengunjung agar tetap tertib, aman, dan nyaman.	Pemohon yang datang sebelum jam pelayanan diperbolehkan menempati tempat duduk yang telah disediakan sesuai dengan urutan kedatangan.	√	-	-
8	08/04/2025	Whatsapp	Annaiti	Tenant Imigrasi	Pelayanan & Prosedur pembuatan Paspor	Pemohon merasa dipersulit oleh petugas imigrasi saat sesi wawancara dan pemeriksaan di saat melakukan pengajuan pembuatan paspor dengan rujukan berkerja di Jepang lewat jalur LPK.	09 April 2025	1 (lewat 1 hari kalender)	√	-	Dikarenakan untuk sesi wawancara dan pemeriksaan paspor merupakan kewenangan petugas imigrasi sehingga kami mengarahkan pemohon agar langsung menyampaikan pengaduannya ke whatsapp gateway Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang di Nomor whatsapp [+62811-1018-1711]	Pemohon bersedia melakukan pembuatan paspor dengan mengambil surat pembuatan di tenant Imigrasi MPP Bale Madukara.	√	-	-
9	01/05/2025	Whatsapp	Ismail Ladin, M.M, C.HRA	Tenant Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Ditadukcapil)	Layanan petugas Ditadukcapil yang kurang kompeten	Laporan terkait layanan petugas Ditadukcapil khususnya pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dinilai kurang kompeten. Berikut Pengaduan dari pemohon yang ditujukan kepada petugas pelayanan KIA diantaranya : 1. Tidak annaiten dan sesuai dalam penyelesaian waktu pembuatan KIA yang mengakibatkan pemborosan waktu bagi pemohon; 2. kinerja petugas kurang kompeten dan gagap teknologi disebabkan karena petugas sudah lanjut usia; 3. Kesalahan dalam penulisan nama ANAK di KIA, yang mengakibatkan pemohon harus datang kembali belak balik ke Ditadukcapil untuk kepengurusan KIA padahal nama dalam Kartu Keluarga (KK) sudah sesuai dengan administrasi.	02 Mei 2025	1 (lewat 1 hari kalender)	√	-	Berkoordinasi dengan petugas tenant Ditadukcapil dan menyampaikan langsung pengaduan kepada petugas yang bersangkutan agar lebih teliti dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan kepada pemohon serta memastikan apakah pembuatan KIA anak tersebut terdapat kesalahan atau tidak.	Hasil koordinasi dengan petugas tenant Ditadukcapil bahwa nama yang tertera di Kartu Identitas Anak (KIA) yang درستak tetap sesuai dengan Kartu Keluarga orang tuanya dan dapat segera diambil di counter pengambilan Ditadukcapil.	√	-	-
10	02/05/2025	Whatsapp	Lin Rismawati	Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)	Layanan publik pengapakan administrasi pemerintahan	Pemohon merasa dirugikan dikarenakan ada biaya administrasi tambahan untuk pembayaran SPPT PBB yang diminta oleh oknum pegawai Desa Ciharang Kecamatan Pasawahan sebesar 2.500,00/RUP.	05 Mei 2025	3 (lewat 3 hari kalender)	√	-	Berkoordinasi dan meneruskan pengaduan tersebut ke laman PISA Ogan Lopian Diskominfo Kabupaten Purwakarta agar bisa diteruskan dan ditindaklanjuti ke Desa Ciharang Kecamatan Pasawahan.	Pada tanggal 5 Mei 2025 pihak pemohon/pengadu menarik kembali laporannya dikarenakan permasalahannya sudah selesai sertifikasi oleh pihak Desa Ciharang Kecamatan Pasawahan dengan adanya bukti kesepakatan berupa surat pernyataan bermeterai yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.	√	-	-

NO	TANGGAL	CHANNEL PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG LAPORKAN	JENIS PENGADUAN	TOPIK PENGADUAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	STATUS		
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP			SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI
11	05/06/2025	Direct Message Instagram MPP	Wika Septianova	Tenant Dinasakertrans	Sikap petugas yang dinilai buruk	Keluhan dari pemohon atas attitude petugas layanan kartu kuning yang dinilai buruk.	05 Juni 2025	0 (0 hari kalender)	√	-	Petugas pengelola layanan Gardu Pasti berkoordinasi langsung dengan Direktur/Kepala MPP terkait permasalahan tersebut dan Direktur MPP langsung menghubungi pihak Dinasakertrans via telepon dan pimpinan Dinasakertrans langsung memberikan teguran/peringatan serta pembinaan kepada petugas yang bersangkutan.	Pihak Dinasakertrans terutama petugas yang bertugas melayani pembuatan kartu kuning di Mpp Bale Madukara berjanji akan memperbaiki attitude yang dinilai masyarakat kurang baik.	√	-	-
12	10/06/2025	Ulasan Google	Usep Supriatna	MPP Bale Madukara	Kuota Layanan Antrian	Pemohon merasa dirugikan karena tidak mendapatkan kuota antrian serta merasa petugas tidak bisa memberikan toleransi untuk pemohon yang datang dari lokasi yang jauh untuk mendapat pelayanan.	10 Juni 2025	0 (0 hari kalender)	√	-	Petugas pengelola Gardu Pasti berkoordinasi dengan pimpinan dan petugas layanan lainnya serta menjawab keluhan tersebut dan akan selalu menerima masukan dari masyarakat terkait layanan publik di MPP Bale Madukara untuk dijadikan evaluasi selanjutnya.	Direktur pengelola MPP berkoordinasi dengan seluruh petugas MPP agar bisa lebih fleksibel dengan melihat kondisi dan urgensi kebutuhan masyarakat.	√	-	-
13	10/06/2025	Pisa Ogan Lopian	Cluster Pasawahan Regency https://pisa.purwakartakab.go.id/reports/6294PostTEB (Dwi Nuryani)	Developer PT. Subur Karya Mandiri (SSCM)/H. Sukirman) Perumahan Cluster Pasawahan Regency (CPRI) Desa Pasawahan Kec. Pasawahan dan instansi terkait	Fasos Fasum	1. Fasilitas jalan perumahan rusak parah dan Penerangan Jalan Umum (PJU) tidak menyala; 2. Lahan yang seharusnya diperuntukan bagi perumahan dipergunakan untuk pembangunan dapur umum program makan siang gratis; 3. Sebagian warga belum menerima sertifikat rumah; 4. Mahalnya pemasangan air limbah.	15 Juni 2025	5 (lebih 5 hari kalender)	√	-	Pihak Ogan Lopian meneruskan pengaduan tersebut ke Disperkim Purwakarta dan DPMPTSP (jawaban terlampir)	Permasalahan telah ditindaklanjuti oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Purwakarta.	√	-	-
14	10/06/2025	Pisa Ogan Lopian	Pemeliharaan Ayam https://pisa.purwakartakab.go.id/reports/57CCB2C8B9 (Agas Sujana)	Perumahan Kota Permata Blok B2 No. 4 Jl. Bertani 1 RT. 007 / RW. 002	Eku menyengat dan polusi udara	Pihak udara berupa bau dan penyebaran penyakit dari ternak yang memelihara ayam	12 Juni 2025	2 (lebih 2 hari kalender)	√	-	Pihak Ogan Lopian meneruskan pengaduan tersebut ke Kecamatan Purwakarta dan DPMPTSP (jawaban terlampir)	Permasalahan telah ditindaklanjuti oleh pihak dari Kecamatan Purwakarta.	√	-	-
15	13/06/2025	Ulasan Google	hwan83	Kejaksaan e-Tilang	Sistem layanan e-Tilang	Pengurusan pelayanan e-Tilang oleh kejaksaan dirasa lambat.	13 Juni 2025	0 (selesai di hari yang sama)	√	-	Memberi pemahaman kepada pemohon terkait keterlambatan yang terjadi dikarenakan Aplikasi e-Tilang mengalami ketidakstabilan layanan, sehingga proses layanan menjadi lebih lama dari biasanya.	Petugas Kejaksaan dan Pengelola MPP Bale Madukara memberi informasi bahwa pelayanan pengambilan Tilang bisa dilakukan di hari-hari lain tidak perlu sesuai tanggal pengembilan, agar tidak terjadi penundaan pemohon.	√	-	-
16	15/06/2025	Ulasan Google	Farid Rmdini	Layanan Petugas Pakir MPP	Prosedur perpajakan yang merugikan	Keluhan dari pengunjung yang merasa rugi karena harus membayar parkir kendaraan berkali-kali saat datang di hari yang sama.	15 Juni 2025	0 (selesai di hari yang sama)	√	-	Petugas pengelola Gardu Pasti menjawab keluhan tersebut dan akan selalu menerima masukan dari masyarakat terkait layanan publik di MPP Bale Madukara untuk dijadikan evaluasi selanjutnya serta berkoordinasi dengan pimpinan pengelola MPP.	Direktur/pengelola MPP melakukan koordinasi dengan petugas parkir terkait keluhan dari masyarakat dan memberikan sejangalan untuk selalu memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat.	√	-	-

NO	TANGGAL	CHANNEL PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG LAPORKAN	JENIS PENGADUAN	LOKASI PENGADUAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	STATUS		
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP			SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI
17	16/06/2025	Pisa Ogan Lopian	Ir. Rismayadi	Pabrik pengolahan teh CV. Amugrah	Peritaman dan tata kelola lingkungan	Keluhan dari warga Kp. Pasir Angin RT. 15 RW. 08 Desa Pasir Angin Kec. Darangdan Kab. Ponorogo terkait adanya pabrik pengolahan teh yang belum memiliki izin dari warga, adanya polusi udara, suara bising dari gertakan mesin di malam hari, tidak mempunyai lahan parkir serta ada pengelakan limbah teh	16/06/2025	0 (0 hari kalender)	✓	—	Melakukan dan koordinasi dengan Diskominfo dan Satpol PP terkait permasalahan tersebut dan pihak Diskominfo meneruskan laporan pengaduan dari warga Kp. Pasir Angin ke pihak desa dan Kecamatan Darangdan serta telah mereka tindaklanjuti sesuai dengan laporan terlampir.	Satpol PP dan Pisa Ogan Lopian meneruskan laporan ke DPMPTSP bahwa aduan dari warga terkait pabrik pengolahan teh CV. Amugrah telah selesai tertangani di tanggal 16 Juni 2025.	✓	—	—
18	22/07/2025	Ulasan Google	Rusya Ramadhan	Tenast DPMPTSP	Layanan Petugas Tenast DPMPTSP	Attitude dari petugas pelayanan DPMPTSP yang dinilai tidak menerapkan Senyum, sapa, salam, dan pelayanan lainnya agar evaluasi serta ditindaklanjuti lagi oleh pengguna	22 Juli 2025	0 (0 hari kalender)	✓	—	Petugas Pengelola Pengaduan Mpp Bale Modikara melakukan langsung ke petanisan dibuktikan dengan menyempatkan waktu informasi langsung kepada staff yang bersangkutan agar terus memajukan SD Berprestasi, Berpi, Sehat, dan Segati Santiahi Kiprah seluruh petanisan yang datang.	Petugas yang melakukan pelayanan Kurta Raring di Mpp Bale Modikara belajar akan memperbaiki attitude yang dinilai masyarakat kurang baik.	✓	—	—
19	29/07/2025	Surat	Satpol PP atas dasar BA Pengawasan No : 505/77/BA/P Pengawasan/Gabala/2 024 Tanggal 6 September 2024.	Kelam Raring di Desa Cibaga Bili	Peritaman	Dugaan pelanggaran LPDR serta adanya pembauran proyek pembangunan kolam renang	29 Juli 2025	0 (referral di hari yang sama)	✓	—	Pihak Satpol meneruskan pelaku usaha bersama dengan dinas terkait untuk diminta klarifikasi terkait proyek pembangunan kolam renang tersebut	Hasil Klarifikasi sesuai dengan Berita Acara yang dikeluarkan oleh Satpol PP, bahwa: Meritua Raring belum sepenuhnya memenuhi persyaratan dasar peritaman berair, lahan yang digunakan berada di dalam Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan (LP2B), kegiatan pembangunan di lokasi tersebut diperbolehkan sementara sampai dengan pelaku usaha memenuhi seluruh persyaratan dasar peritaman berair, apabila tidak dapat memenuhi persyaratan tersebut maka pelaku usaha tidak boleh melanjutkan dan berkewajiban untuk menghentikan pembangunan gedung serta mengembalikan lahan seperti keadaan semula.	✓	—	—
20	12/08/2025	Surat	Dinas Perikanan dan Peternakan atas dasar Surat keberatan adanya rencana pembangunan kolam air dari PT. Charoen Pokphand Jaya Farm No : 001/CRUP/PAN/VIH/ 2025 Tanggal 4 Agustus 2025	Ibu Dewi Ayu Sekore (Pelaku usaha kolam air)	Penanaman Modal	PT. Charoen Pokphand Jaya Farm rencana keberatan adanya pembangunan kolam air berkaitan dengan sapa peternakan PT. Charoen Pokphand Jaya Farm Ponorogo yang berlokasi di Desa Ngelaman RT. 12 RW. 06 Kec. Darangdan Kab. Ponorogo	14/08/2025	2 (sewa 2 hari kalender)	✓	—	Rapat koordinasi dengan OPD terkait dan pihak pelaku usaha	Dinas Perikanan dan Peternakan mengadung OPD terkait dan peternakan dari pelaku usaha, sesuai dengan Berita Acara Rapat Koordinasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat No : 505/7.2.1/408. Buletin/VIH/2025 Tanggal 14 Agustus 2025	✓	—	—
21	20/08/2025	Ulasan Google	Ames Azhari	Tenast Dinduksepi	Layanan Dinduksepi	Keluhan dari petanisan terkait layanan proses pendirian Kurta Sekolah SD di Tenast Dinduksepi MPP Bale Modikara yang lambat dan juga tidak ada pemberitahuan atau informasi yang masuk melalui whatsapp dari terkait layanan proses atau pengembalian berkas KK tersebut	20/08/2025	0 (0 hari kalender)	✓	—	Petugas Pengelola MPP Bale Modikara merespon langsung petanisan agar menghubungi no telepon pengaduan MPP via pesan singkat whatsapp di nomor 08180569822 untuk memudahkan dalam melakukan pengesahan langsung ke Tenast Dinduksepi Bale Modikara	Hasil koordinasi dengan Dinduksepi : petanisan disarankan untuk langsung melakukan pengambilan berkas di counter 11 Dinduksepi Mpp Bale Modikara.	✓	—	—
22	22/08/2025	Surat	Satpol PP atas dasar surat dari Camat Pasaanban No : 300/352/Trantib/202 5 Tanggal 14 Agustus 2025	Sdr. Jogen Jomel Aladin (Pelaku usaha petanisan budidaya ayam ras pedaging)	Penanaman Modal	Warga merasa keberatan dengan adanya pembangunan peternakan kandang ayam di Desa Lohak Anyar Kec. Pasaanban Kab. Ponorogo	25/08/2025	3 (sewa 3 hari kalender)	✓	—	Rapat koordinasi dengan OPD terkait dan klarifikasi dari pelaku usaha	Satpol PP mengadung OPD terkait dan peternakan dari pelaku usaha, sesuai dengan Berita Acara Klarifikasi kegiatan usaha budidaya ayam ras pedaging milik Sdr. Jogen Jomel Aladin, tanggal 25 Agustus 2025	✓	—	—

NO	TANGGAL	CHANNEL PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DI LAPORKAN	JENIS PENGADUAN	LOKASI PENGADUAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	STATUS		
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP			SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI
23	26/08/2025	Ulasan Google	Tis Adikoto	Tenant Dinasakertrans	Layanan petugas Dinasakertrans	Keluhan dari pemohon terkait attitude dari petugas layanan Kartu Kuning Dinasakertrans MPP Bale Madukara yang dirasa tidak ramah dan pengantaraan tidak bersedia.	26/08/2025	0 (0 hari kalender)	✓	-	Tis pengelola MPP Bale Madukara menyampaikan permohonan maaf kepada pemohon tersebut atas ketidaknyamanan yang di alami dan segera melaporkan hal tersebut kepada pimpinan MPP Bale Madukara.	Menyampaikan langsung keluhan tersebut kepada pimpinan dan petugas tenant Dinasakertrans bertanggung jawab lebih attitude dan bahasa lebih diarahkan kembali.	-	-	-
24	28/08/2025	Ulasan Google	Tata Sugihman	Gedung MPP Bale Madukara	Keparamanan Lingkungan	Keluhan dari pemohon terkait asap rokok dari pengunjung yang merokok di lingkungan dalam gedung. RPT Madukara khususnya di lantai 1 sehingga membuat pengunjung merasa sangat tidak nyaman.	28/08/2025	0 (0 hari kalender)	✓	-	Tis pengelola MPP Bale Madukara menyampaikan permohonan maaf kepada pemohon tersebut atas ketidaknyamanan yang di alami dan keluhan tersebut akan segera ditindaklanjuti.	Pengiran MPP Bale Madukara menindaklanjuti hal tersebut dan segera membuat pengumuman/pengingatn kepada seluruh pegawai agar mensterilkan ruangan gedung MPP Bale Madukara dari aroma rokok aktif yang merokok didalam gedung serta memberikan pengumuman dan arahan bahwa MPP Bale Madukara memiliki "Smoking Area" di tempat yang telah disediakan.	-	-	-
25	09/09/2025	Ulasan Google	Erma Wati	Tenant Dinasakertrans (Mpp Bale Madukara)	Layanan petugas tenant	Ketidaknyamanan pemohon terhadap layanan kartu kuning di tenant Dinasakertrans Bale Madukara. Pemohon merasa kecewa karena dari petugas terdapat ketidakserikan dan kurang nyaman dengan sikap salah satu petugas yang mengambil gambar menggunakan ponsel tanpa meminta izin kepada yang bersangkutan.	09/09/2025	1 (sekitar 1 hari kalender)	✓	-	Berkomunikasi dengan pimpinan dan petugas tenant Dinasakertrans	Pengelola MPP Bale Madukara menyampaikan permohonan maaf kepada pemohon atas ketidaknyamanannya dan segera melaporkan permasalahan tersebut kepada pimpinan MPP Bale Madukara serta menindaklanjuti langsung kepada petugas tenant yang bersangkutan agar attitude, bersantun, dan kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi.	-	-	-
26	18/09/2025 (Ditapal surat)	Surat	PT. Malindo Feedmill, Tbk.	Pemohon pertanggungjawaban perumahan yang bersebelahan dengan lokasi pemukiman telur (broilers) PT. Malindo Feedmill, Tbk.	Pemastaran Modal	PT. Malindo Feedmill, Tbk. merasa keberatan atas rencana pembangunan perumahan yang bersebelahan dengan lokasi pemukiman telur (broilers) PT. Malindo Feedmill, Tbk. yang berlokasi di Desa Cipinang Kec. Cibatu Kab. Purwakarta	23/09/2025	3 (sekitar 3 hari kalender)	✓	-	Inspeksi lapangan bersama dengan OPD terkait	DPMPTSP menanggapi OPD terkait dan pihak pengadu PT. Malindo Feedmill, Tbk., sesuai dengan Berita Acara Pemeriksaan Lapangan Tindak Lanjut Pengawasan Masyarakat No : 01/PENGLADUAN/XI/2025 Tanggal 23 September 2025.	-	-	-
27	23/09/2025	Whatsapp Gardu Panti	Ani	Gedung Mpp Bale Madukara	Keparamanan Lingkungan	Keluhan dari pengunjung terhadap udara panas yang membuat tidak nyaman di sekitar area tenant Bapenda di Lantai II dikarenakan AC Central di Gedung MPP Bale Madukara kurang berfungsi maksimal	23/09/2025	0 (0 hari kalender)	✓	-	Pimpinan Pengelola Mpp Bale Madukara melaporkan langsung kepada pimpinan dan bagian sarana pemastaran kantor DPMPTSP untuk segera menindaklanjuti keluhan dari pemohon/mengurusi	Mendatangkan teknisi AC untuk segera memperbaiki AC Central yang berada di Lantai III Gedung MPP Bale Madukara	-	-	-
28	24/09/2025	Ulasan Google	A Must	Gedung Mpp Bale Madukara	Keparamanan Lingkungan	Keluhan dari pengunjung terhadap udara panas yang membuat tidak nyaman di sekitar area tenant BPD di Lantai II dikarenakan AC Central di Gedung MPP Bale Madukara kurang berfungsi maksimal	25/09/2025	1 (sekitar 1 hari kalender)	✓	-	Pimpinan Pengelola Mpp Bale Madukara melaporkan langsung kepada pimpinan dan bagian sarana pemastaran kantor DPMPTSP untuk segera menindaklanjuti keluhan dari pemohon/mengurusi	Mendatangkan teknisi AC untuk segera memperbaiki AC Central yang berada di Lantai III Gedung MPP Bale Madukara	-	-	-
29	28/09/2025	Ulasan Google	Hamdan Ningih	Petugas Layanan Antrian	Layanan Petugas Antrian	Pemohon menyampaikan pengaduan terhadap petugas layanan antrian yang salah dalam memberikan nomor antrian sehingga memperpanjang penitikan harus menunggu lebih lama	28/09/2025	0 (0 hari kalender)	✓	-	Tis pengelola MPP Bale Madukara menyampaikan permohonan maaf kepada pemohon tersebut atas ketidaknyamanan yang di alami dan segera melaporkan hal tersebut kepada pimpinan MPP Bale Madukara agar mengontrol kinerja seluruh petugas MPP bale madukara termasuk yang bertugas di akhir pekan (Sabtu & Minggu)	Pengiran melakukan evaluasi kepada seluruh petugas yang bertugas agar terus meningkatkan kualitas kerjanya.	-	-	-

NO	TANGGAL	CHANNEL PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	JENIS PENGADUAN	TOPEK PENGADUAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	STATUS		
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP			SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI
30	08/10/2025	Form Pengaduan	Irma Agussuharti	Tower Provider	Pelaksanaan Penanaman Modal	Permohonan mempertanyakan dan merasa kecewa dengan adanya pendirian tower provider di lingkungan rumahnya	10 Oktober 2025	2 (dua) 2 hari kalender	✓	-	Rapat koordinasi dengan hasil akan melaksanakan pemijauan lapangan ke lokasi yang dimaksud bersama dengan instansi teknis di Tanggal 13 Oktober 2025.	Sesuai rapat terlampir	-	-	-
	13/10/2025						13 Oktober 2025	0 (0) hari kalender	✓	-	Melaksanakan pemijauan lapangan gabungan dengan instansi teknis ke bangunan tower yang dimaksud dan berkoordinasi dengan pemilik lahan yang merupakan bagian Tower Provider Telekomunikasi tersebut di sewa oleh PT. Gibon Telekomunikasi Indonesia selama 11 tahun dan berkoordinasi dengan instansi teknis lain terangnya ada di pihak PT. Gibon sedangkan pemilik lahan tidak memiliki berkas yang dimaksud tersebut.	Sesuai Berita Acara Pemeriksaan Lapangan : 02/PENGADUAN/X/2025 Tanggal 13 Oktober 2025 (terlampir)			
	15/10/2025						15 Oktober 2025	0 (0) hari kalender	✓	-	Permohonan/pengadu datang ke PTSP menanyakan progres permasalahan tersebut dan sudah disampaikan bahwa pengaduannya sedang dalam proses konfirmasi data serta akan dilakukan rapat internal dengan tim teknis di Tanggal 16 Oktober 2025.	Dokumentasi terlampir			
	16/10/2025						16 Oktober 2025	0 (0) hari kalender	✓	-	Rapat internal dengan instansi teknis dan mengundang serta mengundang pihak perusahaan PT. Gibon Telekomunikasi Indonesia untuk diminta keterangan sehubungan dengan adanya aduan masyarakat tersebut sebagai pihak perusahaan berhalangan hadir dan meminta untuk penjabaran ulang mengenai pelaksanaan rapatnya melalui via zoom meet.	Sesuai rapat terlampir			
	17/10/2025					Tindak Lanjut PT. Gibon Telekomunikasi Indonesia	17 dan 20 Oktober 2025	3 (satu 3 hari kalender)	✓	-	DPMPPTSP mencoba menghubungi pihak perusahaan PT. Gibon untuk meminta klarifikasi terkait berkas perizinan tower provider yang berlokasi di Rg. Citadung RT.005 RW.001 Paruwakerta tetapi pihak perusahaan meminta jadwal ulang kembali di Hari Senin minggu depan dan sampai dengan hari yang dimaksud pihak perusahaan tidak memenuhinya.	Dokumentasi terlampir	✓		
	21/10/2025						21 Oktober 2025	0 (0) hari kalender	✓	-	Konfirmasi ke pihak perusahaan bahwa pengaduan telah kita tindak lanjut dengan menanggapi pihak perusahaan tetapi sampai dengan tanggal 21 Oktober 2025 belum ada konfirmasi dari pihak perusahaan dan pengadu memintakan hasil tindak lanjut dari PTSP dan pengadu akan mencoba menyampaikan pengaduannya ke tingkat yang lebih tinggi yaitu Bupati dan Ombudsman.	Dokumentasi terlampir			
	23/10/2025						23 Oktober 2025	0 (0) hari kalender	✓	-	DPMPPTSP mengirimkan surat kepada PT. Gibon Telekomunikasi Indonesia untuk dapat menyampaikan atau konfirmasi data perizinan tower provider telekomunikasi yang dimaksud.	Dokumentasi terlampir			



NO	TANGGAL	CHANNEL PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	JENIS PENGADUAN	TOPIK PENGADUAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	STATUS		
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP			SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI
	31/10/2025						31 October 2025	0 (0 hari kalender)	√	—	DPMPTSP mengirimkan surat kepada Instansi Penegakan Perda yaitu Satpol PP Kab. Purwakarta untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut sehingga tidak adanya respon dari pihak perusahaan.	Dokumentasi terlampir			
31	17/10/2025	Ulasan Google	Nasoga Shandra Noor Rahmat	Gedung Mpp Bale Madukara	Kenyamanan Lingkungan	Kebuhan dari pengungsi terhadap udara panas yang dirasakan tidak nyaman di sekitar area tenant Bapenda di Lantai II dikarenakan AC Central di Gedung MPP Bale Madukara kurang berfungsi maksimal	17 October 2025	0 (0 hari kalender)	√	—	Pimpinan Pengelola Mpp Bale Madukara melaporkan langsung kepada petugas bagian sarana pemrosesan kantor DPMPTSP untuk segera menindaklanjuti keluhan dari pemohon/masyarakat dan bagian umum memonitngg tekntai AC untuk memperbaiki AC Central yang berada di Lantai II Gedung MPP Bale Madukara dan AC Central langsung diperbaiki oleh teknisi AC serta telah berfungsi dengan baik kembali.	Dokumentasi terlampir	√	—	—
NOVEMBER								TOTAL							
DESEMBER								TOTAL							

KETERANGAN :

SELESAI	= 31
DALAM PROSES	= 0
TIDAK SELESAI	= 0
TOTAL	= 31

B. HAMBATAN

Hambatan dalam pelaksanaan kegiatan penyediaan dan pengelolaan layanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko di tahun 2025 ini diantaranya yaitu :

1. Kurangnya Sumber Daya: Salah satu hambatan utama adalah kurangnya sumber daya, termasuk personel, dana, dan teknologi yang diperlukan untuk menangani pengaduan. Kurangnya sumber daya ini dapat menghambat kemampuan instansi dalam merespons dengan cepat dan memadai terhadap pengaduan.
2. Kurangnya Pelatihan dan Keterampilan: Keterampilan khusus dalam menangani pengaduan, termasuk kemampuan komunikasi dan negosiasi, seringkali diperlukan. Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan staf dapat menjadi hambatan serius.
3. Kompleksitas Hukum dan Regulasi: Proses penanganan pengaduan seringkali terkait dengan aspek hukum dan regulasi. Kurangnya pemahaman yang cukup dalam terhadap aspek hukum yang terkait dapat menghambat penyelesaian yang efektif.
4. Ketidaktransparan Proses: Jika proses perizinan atau penanganan pengaduan tidak transparan, masyarakat dapat kurang percaya terhadap peran pemerintah sehingga dapat menciptakan hambatan dalam penanganannya.
5. Birokrasi yang Rumit: Birokrasi yang kompleks dan prosedur yang rumit dalam penanganan pengaduan dapat menghambat efisiensi dan memperlambat penyelesaian.
6. Ketidakjelasan Peran dan Tanggung Jawab: Jika tidak ada peran dan tanggung jawab yang jelas dalam penanganan pengaduan, ini dapat menyebabkan tumpang tindih atau ketidakpastian, yang pada gilirannya dapat menghambat proses.
7. Ketidakmampuan Berkomunikasi dengan Jelas: Komunikasi yang buruk antara instansi yang menerima pengaduan dan pemohon dapat menyulitkan pemahaman masalah yang ada dan menghambat resolusi.
8. Ketidakpuasan Masyarakat: Ketidakpuasan yang berkembang di kalangan masyarakat akibat pengaduan yang tidak teratasi dengan baik dapat memunculkan hambatan, seperti protes atau gugatan hukum.
9. Ketidakmampuan untuk Mengukur Kinerja: Tanpa sistem pengukuran kinerja yang efektif, sulit untuk mengevaluasi efektivitas penanganan pengaduan. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam perbaikan proses.
10. Ketidakpercayaan Masyarakat: Ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi yang menangani pengaduan bisa menjadi hambatan serius dalam menerima dan menangani pengaduan dengan baik.

C. UPAYA PENYELESAIAN

Upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan pengelolaan pelayanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko, diantaranya :

1. Koordinasi dengan pimpinan dalam hal pengoptimalan anggaran;
2. Diadakannya sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media;
3. Membentuk tim khusus di internal DPMPTSP dan Tim Gabungan dengan instansi teknis terkait;
4. Tersedianya kanal GARDU PASTI di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara;
5. Tersedianya juga kanal Ogan Lopian SP4N LAPOR! yang dikelola oleh Diskominfo Purwakarta di tenant Mal Pelayanan Publik Bale Madukara;
6. Melakukan koordinasi dan pembinaan secara rutin terkait validasi data pengaduan oleh masing-masing petugas layanan pengaduan;
7. Mekanisme koordinasi dengan OPD teknis dilakukan melalui mekanisme rapat tim teknis pelayanan perizinan dan non perizinan;

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, perlu dilakukan langkah-langkah seperti alokasi sumber daya yang memadai, pelatihan staf, peningkatan transparansi, penyederhanaan prosedur, dan berfokus pada kepuasan pemohon. Selain itu, komunikasi yang baik dan keterlibatan masyarakat dapat membantu dalam mengatasi hambatan-hambatan ini.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan penyediaan dan pengelolaan pelayanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko kurun waktu Januari s.d Desember 2025, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini berjalan dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan dibuktikan dengan jumlah pengunjung/pemohon sebanyak :

1. Konsultasi perizinan dan pembantuan klinik LKPM sebanyak 3.799 pemohon/pengunjung;
2. Penanganan pengaduan masyarakat sebanyak 31 permasalahan dengan status permasalahan Selesai.

B. SARAN

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat terus di pertahankan dan di tingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antara setiap Sub Sektor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta khususnya petugas layanan informasi, konsultasi dan pengaduan serta petugas dan pejabat back office begitu juga halnya dengan petugas tim teknis dari Dinas yang ditujuk. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan ke masyarakat ataupun pelaku usaha agar usaha atau kegiatan yang dilakukan setiap warga masyarakat sudah dilengkapi izin yang diterbitkan oleh lembaga OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta serta diharapkan adanya monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan publik tersebut sebagai dasar perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penyediaan dan pengelolaan pelayanan konsultasi perizinan berusaha berbasis risiko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA**

