

2025

LAPORAN PENGADUAN TERPADU PERIZINAN & INVESTASI

GARDU PASTI

TRIWULAN I



KEGIATAN PENYEDIAAN DAN PENGLOLAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO

TRIWULAN I TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan **Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko** Triwulan I (Januari s.d Maret) 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Purwakarta atas pelaksanaan kegiatan Penyediaan dan Pengelolaan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang dilaksanakan di MPP Bale Madukara selama Triwulan I (Januari s.d Maret) 2025 yaitu sebanyak 5 (lima) permasalahan.

Penyediaan layanan konsultasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada para pelaku usaha dan masyarakat terkait prosedur, persyaratan perizinan yang berlaku dan permasalahan layanan tenant yang timbul di MPP Bale Madukara, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kami menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tidak lepas dari dukungan, kerja sama, dan kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh instansi, pemangku kepentingan, serta tim pelaksana yang telah berperan aktif dalam penyelenggaraan layanan ini.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan layanan konsultasi, mempermudah setiap pihak dalam menjalankan proses pengaduan dengan lebih efektif, mengurangi potensi konflik, dan meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan perizinan serta dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa mendatang demi terciptanya sistem perizinan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan layanan ke depan.

Purwakarta, 2 April 2025

Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan
Penanaman Modal



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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diberikan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BsE), Badan Siber dan Sandi Negara.

**LAPORAN PENYEDIAAN DAN PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA
TRIWULAN I (JANUARI s.d MARET) 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 Dzzakiyah	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 dikembalikan kepada pemohon?	22 Januari 2025	1	√		Pemohon segera diarahkan untuk mengkonfirmasi hal tersebut langsung kepada pihak imigrasi dengan memberikan no whatsapp (WA Gateway Imigrasi : 08111018171)	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	DPMP/ISP	Perizinan dan Non Perizinan	Terkendala 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 menghubungi OSS untuk tarik data ke AHU. Sedangkan saat itu pemohon menghubungi call center OSS di 169 Tidak ada jawaban. Mohon solusinya?	31 Januari 2025	1	√		Disampaikan langsung ke petugas layanan perizinan	Hasil koordinasi dengan petugas layanan perizinan pada hari jumat, 31 Januari 2025 diharapkan agar pemohon melakukan pengecekan secara berkala karena saat itu sedang terjadi kendala integrasi pada sistem OSS dan sistem DAP online serta pemohon diarahkan untuk menghubungi nomor layanan perizinan sebagai bahan tindak lanjut di nomor whatsapp 081809898111.	√		
3	10 Februari 2025	Whatsapp	Qandra Athalea Fatwa	Disdukcapil	Pelayanan	Laporan pengaduan mengenai kesalahan pengetikan nama yang tidak sesuai dengan berkas permohonan pada akte kelahiran yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil	10 Februari 2025	1	√		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 diharapkan datang 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 ketidakpuasan pemohon terhadap layanan di MPP Bale Madukara yang dirasa kurang efisien.	12 Februari 2025	1	√		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	1	√		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.	√		

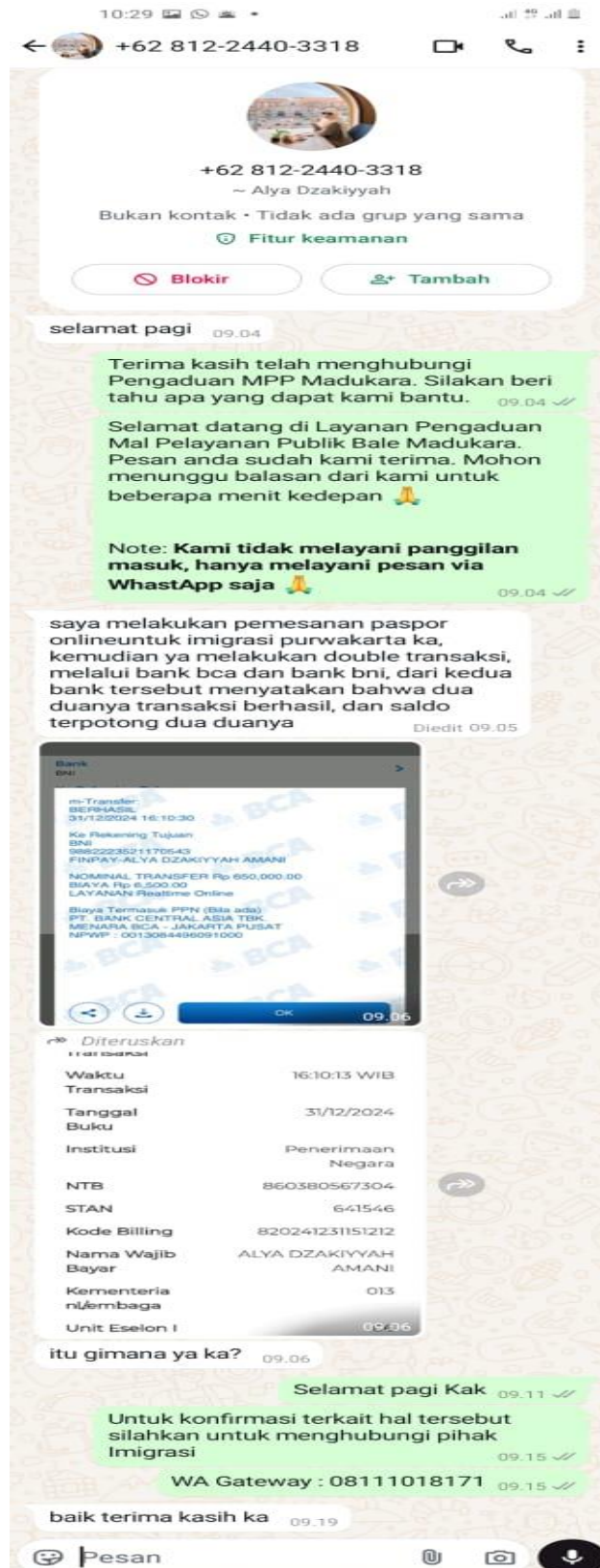
KETERANGAN :

SELESAI : 5
DALAM PROSES : 0
TIDAK SELESAI : 0
TOTAL : 5

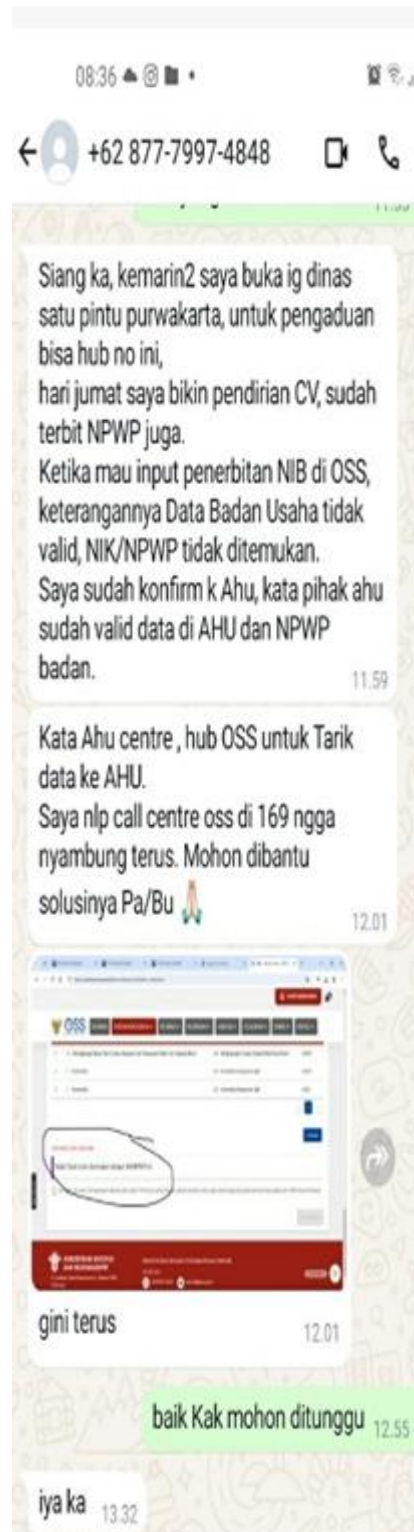
LAMPIRAN - LAMPIRAN

Dokumentasi 22 Januari 2025

**Komplain dan tindak lanjut masalah pembayaran paspor yang double bayar
(Alya Dzzakiyah)**

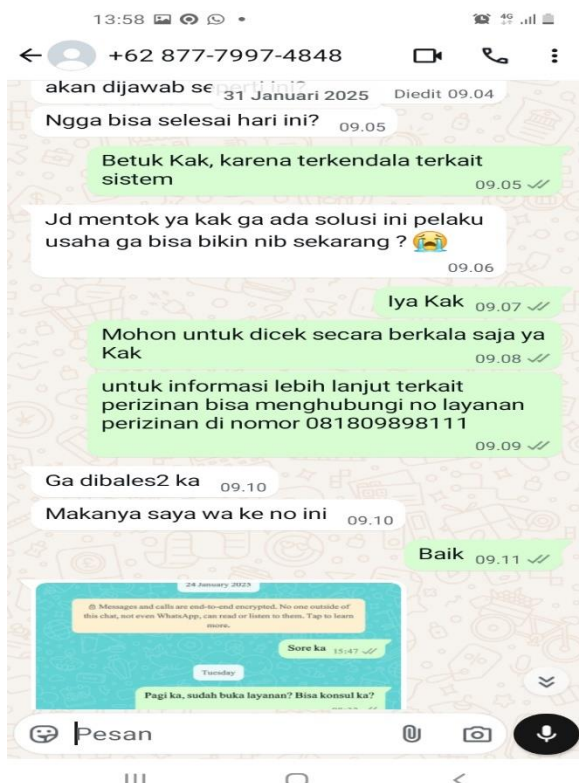
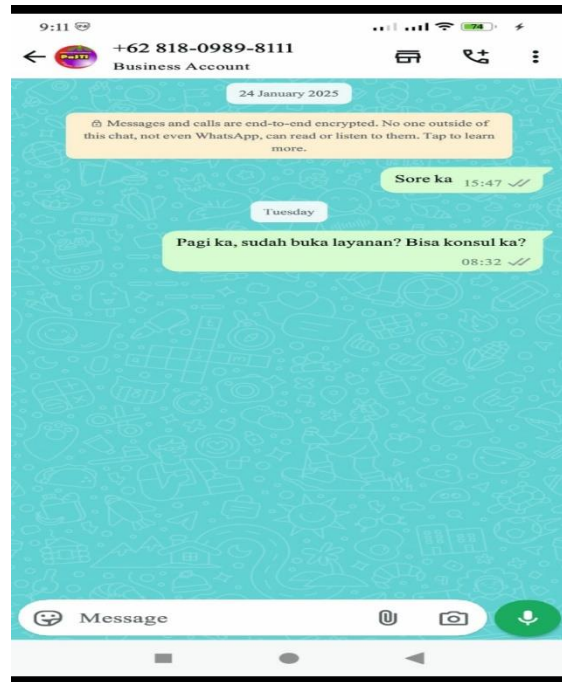
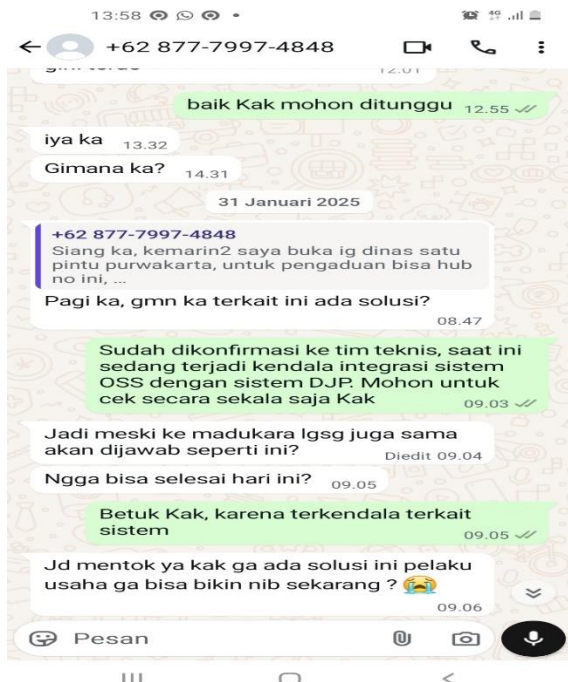


Dokumentasi 31 Januari 2025
Terkendala penerbitan NIB untuk pendirian perusahaan persero
(Jian Elsa)

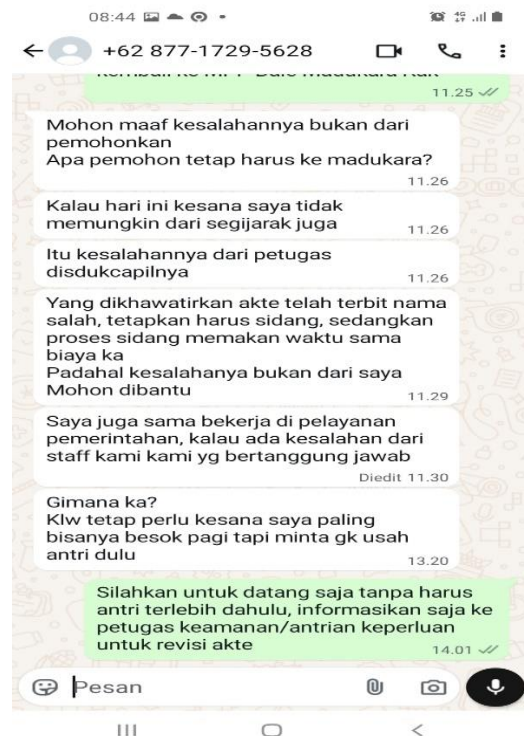
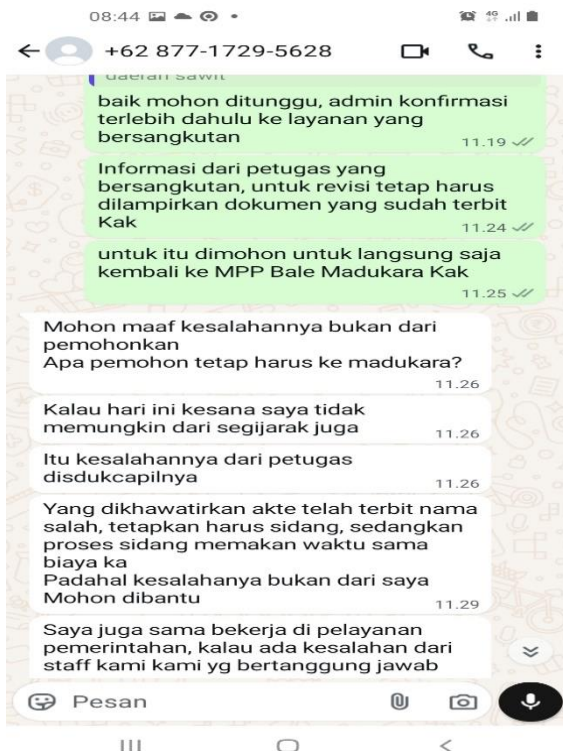
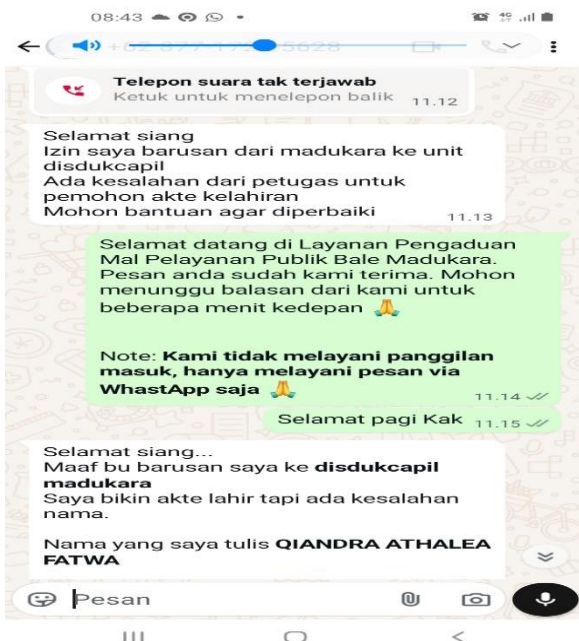


Dokumentasi 31 Januari 2025

Hasil tindaklanjut penanganan pengaduan a.n. Jian Elsa



Dokumentasi 10 Februari 2025
Komplain terkait layanan tenant Disdukcapil dan tindaklanjut
(Qiandra Athalea Fatwa)



Dokumentasi 12 Februari 2025
Komplain dan tanggapan admin terkait layanan online MPP Bale Madukara
(Karochmah Nur)



Karochmah Nur

Local Guide • 17 ulasan • 38 foto



1 minggu yang lalu

BARU

Kurang praktis. Bolak balik cuma ngecek dokumen betul atau salah. Kalau ada salah balik lagi besok nya. Trs seperti itu. Padahal udh jaman online kenapa tidak dimanfaatkan cek dokumen via whatsapp. Kl untuk pengambilan dokumen baru datang ke tempat. Hanya untuk mengecek harus dtg ketempat kalau salah besok nya balik lagi. Buang2 waktu dan bensin.

Antrian juga jam 2 udh tutup padahal d google jam 3 tutupnya. Kalau mau tutup jam 2. Ya d google map juga jam 2. Jd ga PHP.



Karochmah Nur

Local Guide • 17 ulasan • 38 foto



1 minggu yang lalu

BARU

Kurang praktis. Bolak balik cuma ngecek dokumen betul atau salah. Kalau ada salah balik lagi besok nya. Trs seperti itu. Padahal udh jaman online kenapa tidak dimanfaatkan cek dokumen via whatsapp. Kl untuk pengambilan dokumen baru datang ke tempat. Hanya untuk mengecek harus dtg ketempat kalau salah besok nya balik lagi. Buang2 waktu dan bensin.

Antrian juga jam 2 udh tutup padahal d google jam 3 tutupnya. Kalau mau tutup jam 2. Ya d google map juga jam 2. Jd ga PHP.



Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara Kabupaten Purwakarta

Pemilik

Baru saja

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Kakak alami. Untuk proses tindak lanjut, kami mohon Kakak dapat menyampaikan informasi tersebut melalui nomor pengaduan kami di 081809898222 (whatsapp). Hal ini akan sangat membantu kami dalam melakukan evaluasi lebih lanjut.

Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

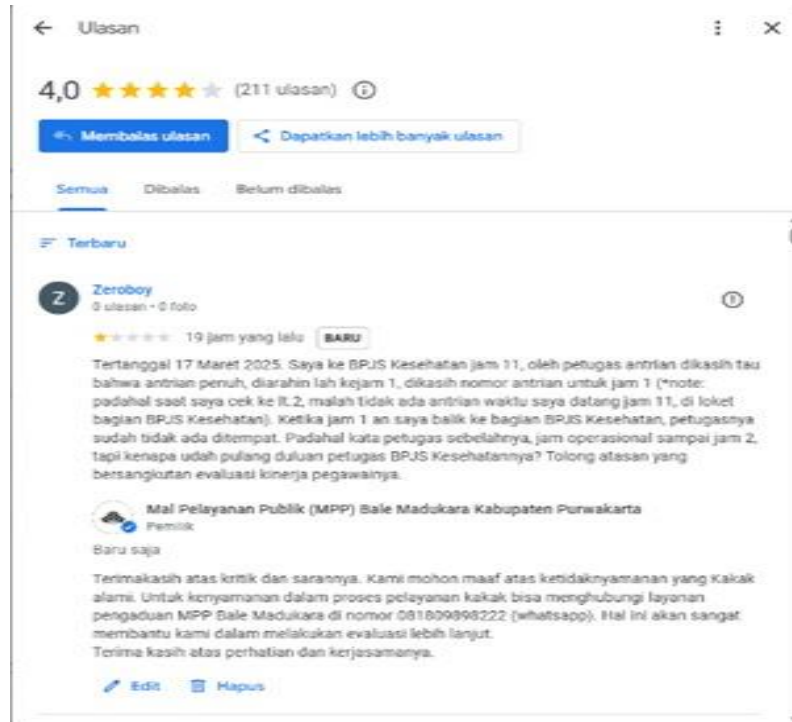


Edit



Hapus

Dokumentasi 17 Maret 2025
Komplain dan tindaklanjut jadwal layanan antrian BPJS Kesehatan
(ZeroBoy)





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

