



LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

2021
SEMESTER II

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Veteran No. 139, Kecamatan Purwakarta, Purwakarta, Jawa Barat 41115

Telepon/Faksimile : (0264) 8224794 Laman : dpmptsp.purwakartakab.go.id

KATA PENGANTAR

Kami ucapkan Puji Syukur Kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Pengaduan Masyarakat ini telah tersusun. Dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang utamanya adalah Pelayanan Masyarakat khususnya terkait Layanan Perizinan Dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kota Purwakarta. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Laporan Pengaduan Masyarakat ini dapat menjadi acuan untuk Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam membangun kepercayaan serta menciptakan perubahan layanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam hal ini kami memiliki Inovasi baru berupa “GARDU PASTI” singkatan dari : “PENGADUAN TERPADU PERIZINAN DAN INVESTASI”. Maksud dan tujuan dari inovasi ini adalah mempermudah masyarakat dalam hal melaporkan permasalahan perizinan dan investasi yang mereka miliki dan hadapi, jadi masyarakat hanya tinggal mengakses aplikasi tersebut sehingga tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Publik.

Purwakarta, 31 Desember 2021

Kepala Bidang Pengendalian



Rd. Heri Lukman Yusup, SH
NIP. 19651017 199302 1 001

Kepala Seksi Pengaduan



Lingga Kencana, S.Pd
NIP. 19790201 200901 2 001

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



R. Muchamad Nurcahja, ST, MM
NIP. 19731102 199901 001

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN1

A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	2
C. DASAR HUKUM	3
.D. RUANG LINGKUP	3

BAB II

GAMBARAN UMUM 4 |

A. PROFIL	4
1. Visi Dan Misi	4
2. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	4
3. Maklumat.....	5
4. Motto	5
5. Susunan Organisasi	6
6. Kewenangan	6
B. SUMBER DAYA	7
1. Sumber Daya Manusia	7
2. Anggaran	8
3. Sarana Dan Prasarana	8

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN..... 10 |

A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN.....	10
1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan	10
2. Penanganan Pengaduan Perizinan Per Saluran Pengaduan	11
3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2021	12

B. HAMBATAN 16

C. UPAYA PENYELESAIAN 16

BAB IV

PENUTUP 17

A. KESIMPULAN 17

B. SARAN 17

DOKUMENTASI KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN 18

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) yang akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra pelayanan publik di Kota Purwakarta. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia di lingkungan Pemerintah Kota Purwakarta pada umum nya dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada khusus nya, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (3) bahwa Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dengan itu DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Bidang Pengendalian merupakan salah satu lembaga yang menangani masalah pengaduan pelayanan publik seputar proses perizinan. Menurut Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 172 Tahun 2016, Bidang Pengendalian khususnya Seksi Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Purwakarta mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk melakukan :

- a. Pelaksanaan pelayanan pengaduan perizinan;
- b. Pelaksanaan penanganan pengaduan perizinan;

Laporan ini di susun sebagai wujud pertanggungjawaban akhir atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bidang Pengendalian khususnya Seksi Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Purwakarta dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Banyaknya permasalahan mengenai sarana umum yang

terjadi di masyarakat menjadi kendala majunya suatu pemerintahan kota. Masyarakat merasa kurang puas dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka karena kurangnya fasilitas media yang diberikan oleh pemerintah. Sehubungan dengan banyaknya permasalahan yang terjadi di Kabupaten Purwakarta terkait penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dibidang penanganan pengaduan, maka perlu adanya pemikiran bagaimana untuk menyelesaikan hal tersebut. Keberadaan inovasi sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna memberikan suatu bentuk terobosan baru, mengubah sistem yang sebelumnya bersifat tradisional menja di lebih modern untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti dengan adanya OSS (Online Single Submission).

Namun demikian, dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat karena ketidakpuasan, kekecewaan atau adanya penyimpangan yang dilakukan oleh penyedia/penyelenggara pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Penyusunan laporan Penanganan Pengaduan Perizinan menyajikan pertanggungjawaban dan laporan kegiatan Semester II dari Bulan Juli s.d Desember 2021 yang memuat atas kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah tercapai di tahun 2021 serta merupakan umpan balik untuk memicu perbaikan kinerja Seksi Pengaduan di tahun mendatang.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan disusun dengan maksud dan tujuan:

- Untuk mewujudkan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat.
- Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas partisipasinya dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik yang diberikan.

- Menciptakan rasa simpati dan kepercayaan terhadap Penyelenggara Pengelola Penanganan Pengaduan Perizinan sehingga pihak penyelenggara publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta terintegrasi.

C. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan Laporan Pengaduan Masyarakat di Bidang Pengaduan antara lain:

- Masyarakat sebagai penerima layanan publik;
- Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan;
- Kelembagaan dan Sarana Pengaduan Pelayanan Perizinan;
- Pemantauan dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Perizinan;
- Akuntabilitas, Transparansi dan partisipasi dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perizinan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. PROFIL

Memasuki era kompetisi antar negara yang semakin sengit, reformasi birokrasi tidak bisa ditunda-tunda. Reformasi birokrasi harus menjadi pondasi yang kuat bagi bangsa untuk memenangkan pertandingan global.

Seperti yang diisyaratkan Presiden Republik Indonesia, bahwa untuk menciptakan pemerintahan Indonesia yang maju, yakni; jangan korupsi, cipatakan sistem yang menutup celah terjadinya korupsi, kerja cepat, kerja keras dan kerja produktif yang berorientasi pada hasil nyata.

Perintah kepala negara tersebut diimplementasikan oleh jajaran Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan melakukan sejumlah perubahan dalam pelayanan publik.

1. Visi Dan Misi

➤ VISI

Mewujudkan Purwakarta Istimewa

➤ 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.

2. Tugas Pokok Dan Fungsi

➤ Tugas Pokok

Membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas-tugas yang diberikan kepada Daerah.

➤ **Fungsi**

- Perumusan Kebijakan, Program, dan Kegiatan Pemerintahan penanaman modal;
- Pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan Urusan Pemerintahan penanaman modal;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan penanaman modal;
- Pelaksanaan administrasi Urusan Pemerintahan penanaman modal; dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi.

3. Maklumat

- Dengan ini kami menyatakan mampu untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan
- Dengan ini kami menyatakan Sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan
- Dengan ini kami menyatakan menerima untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

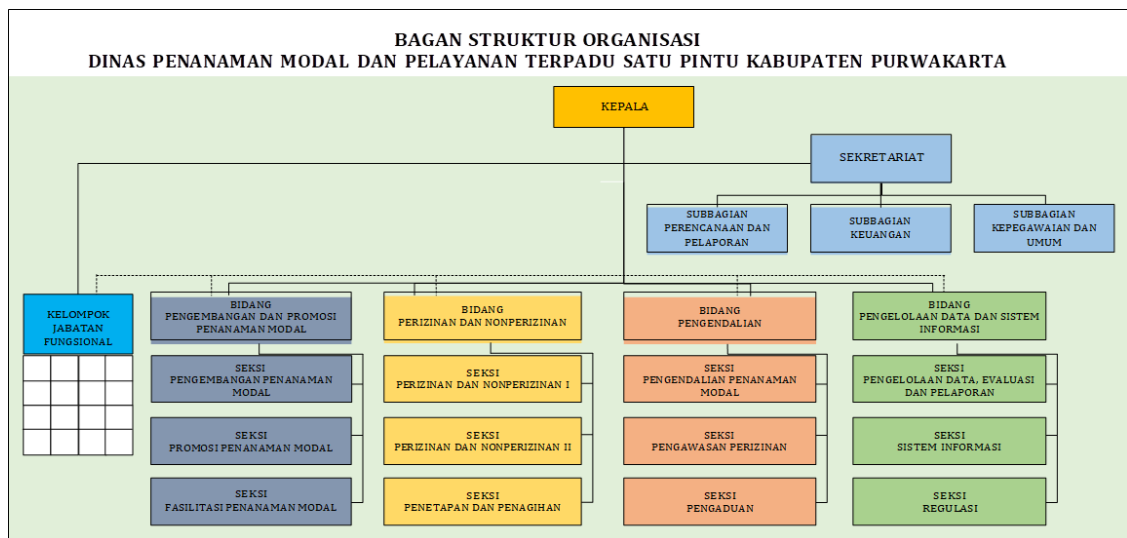
4. Motto

MOTTO DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Adalah:

"Pelayanan Sepenuh Hati"

5. Susunan Organisasi

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA



6. 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

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Penanganan Pengaduan Perizinan, sumber daya yang dialokasi pada Seksi Pengaduan masih sangat terbatas, baik sumber daya manusia, anggaran maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut sampai dengan Bulan Juni Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia di Seksi Pengaduan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi.

Adapun kompetensi sumber daya manusia, terdiri atas :

- Kasi Pengaduan merupakan pengendali atas pelaksanaan penanganan pengaduan perizinan dengan cara menyusun program, mengendalikan dan mengkoordinasikan serta memeriksa dan mengevaluasi sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
- Pengelola Pengaduan Publik merupakan petugas yang mengelola data pengaduan dengan melaksanakan pelayanan pengaduan dan melaksanakan penanganan pengaduan.

Tabel 1 : Komposisi Seksi Pengaduan Berdasarkan Jabatan

NO	FUNGSI		JUMLAH
1	Struktural		1 Orang
2	Pelaksana	Analisis Pengaduan Publik	-
		Pengelola Pengaduan Publik	1 Orang

3	Petugas	Pengelola Pengaduan MPP	2 Orang
---	---------	-------------------------	---------

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan bersumber dari APBD Kabupaten Purwakarta Tahun 2021 dengan alokasi anggaran sebesar Rp. 80.620.094,- di semester I tetapi dikarenakan ada penyusutan anggaran maka pagu anggaran Kegiatan Penanganan Pengaduan

Perizinan Semester II Tahun Anggaran 2021 menjadi sebesar Rp. 30.667.451,-

Tabel 2 : Alokasi Anggaran Penanganan Pengaduan

SEMESTER	TAHUN	PAGU ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp) s.d SEMESTER I	PERSENTASE (%)
II	2021	30.667.451	2.893.000	9,43%

3. Sarana dan Prasarana

DPMPTSP Kabupaten Purwakarta menyediakan layanan “**GARDU PASTI**” (Pengaduan Terpadu Perizinan dan Investasi), yang diantaranya :

- o Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung yang disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.
- o Melalui korespondensi atau surat menyurat yang dapat dimasukkan ke dalam kotak saran/pengaduan di tempat layanan tersedia atau ditujukan ke alamat : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Jl. Veteran No. 139 Kabupaten Purwakarta.
- o Mengisi formulir GARDU PASTI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

- o Website DPMPTSP : dpmptsp.purwakartakab.go.id
- o Website MPP Bale Madukara : mpp.purwakartakab.go.id
- o E-mail DPMPTSP : ptsppurwakartakab@gmail.com
- o E-mail MPP Bale Madukara : mppmadukara@gmail.com
- o IG DPMPTSP : [dpmptsp.purwakarta](https://www.instagram.com/dpmptsp.purwakarta)
- o IG MPP Bale Madukara : [mppmadukara](https://www.instagram.com/mppmadukara)
- o Situs Media Online
- o Saluran langsung pada telepon kantor (0264) 8224794
- o SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp (0818 09898222)
- o Instruksi Pimpinan

Dan di dukung juga oleh sarana dan prasarana, antara lain :

Tabel 3 : Sarana Pendukung Pengaduan

NO	NAMA BARANG	TAHUN PENGADAAN	JUMLAH	KONDISI
1	Komputer	2017	1 unit	Baik
2	HP Pengaduan	2020	1 unit	Baik
3	Formulir Pengaduan	2021	20 berkas	Baik

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

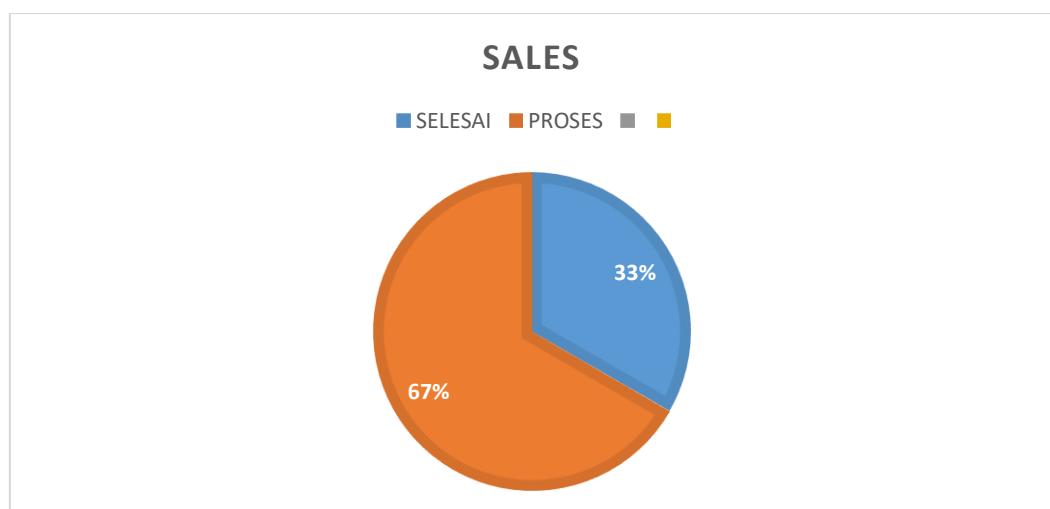
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan

Seksi Pengaduan di Bidang Pengendalian DPMPTSP Kabupaten Purwakarta dari mulai tanggal 1 Juli s.d 31 Desember 2021 telah menerima pengaduan sebanyak 6 permasalahan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut :

Tabel 4 : Status Penanganan Pengaduan Perizinan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	JUMLAH
1	Selesai	2
2	Proses	4
	JUMLAH	6

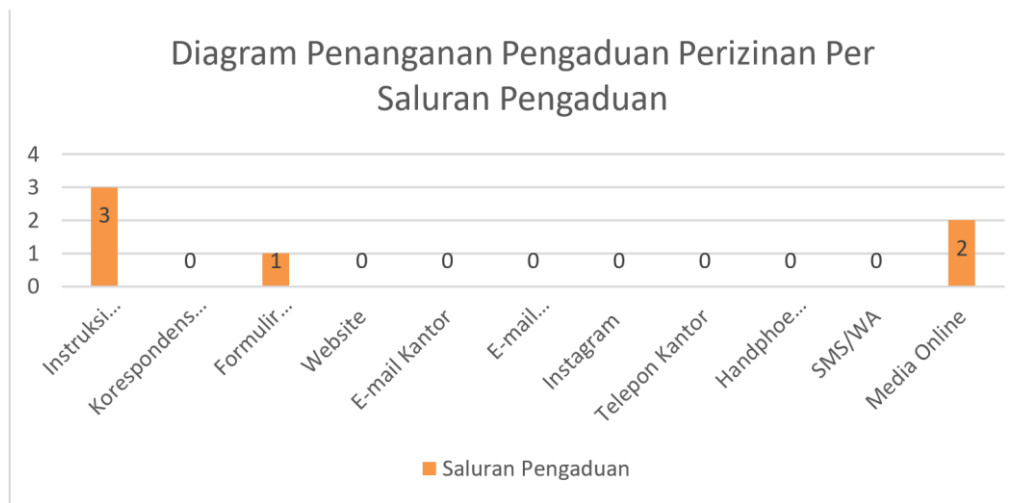


2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPTSP per saluran selama kurun waktu Semester II tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

Tabel 5 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH
1	Tatap muka	-
2	Korespondensi / surat menyurat	-
3	Formulir Pengaduan	1
4	Website DPMPTSP	-
5	Website MPP Bale Madukara	-
6	E-mail DPMPTSP	-
7	E-mail MPP Bale Madukara	-
8	Instagram (IG) DPMPTSP	-
9	Instagram (IG) MPP Bale Madukara	-
10	Situs Media Online	2
11	Telepon Kantor	-
12	SMS/Whatsapp	-
13	Instruksi Pimpinan	3
	JUMLAH	6



3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2021**Tabel 6 : Penanganan Pengaduan Perizinan**

NO	TANGGAL TERIMA SURAT/ INSTRUKSI	NAMA PEMOHON PENGADU (Saluran Pengaduan)	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	03/09/2021 (Form Pengaduan)	Umri, SH, MAP	Permintaan agar petugas melakukan survey terkait adanya bangunan 2 lantai yang belum memiliki izin dari tetangga ataupun IMB, yang beralamat di KP. Kiara Dua RT. 008/003 Desa Cikumpay Kecamatan Campaka	06 September 2021 : Koordinasi dengan Kasi Perizinan II menyarankan agar berkoordinasi dengan Distarkim dikarenakan pengawasan bangunan gedung ada di OPD teknis. 8 September 2021 : 1. Koordinasi dengan Kasi Pengawasan Distarkim via pesan singkat whatsapp bahwa pihak Distarkim telah melakukan pengecekan lapangan pada tanggal 6 September 2021 dan memberikan surat teguran/surat tilang kepada pemilik bangunan agar segera mengajukan permohonan IMB dan untuk selanjutnya	Selesai

				permasalahan ditangani oleh dinas teknis untuk pengecekan kembali. 2. Menyampaikan hasil koordinasi dan tindaklanjut kepada sdr. Umri sebagai pemberi aduan.	
2	15/11/2021 (Berita Media Online)	Berita Media Online Tvberita.co.id	Diduga ada bangunan tidak berijin yang bergerak di bidang produksi Vinyl (CV. JBF) yang beralamat di JL. Cinta Karya II No. 1235 Cikopo - Purwakarta	17 November 2021 koordinasi dengan Bidang perizinan dan Dinas Teknis untuk sama-sama melakukan pengecekan ke lokasi yang dimaksud	Masih Proses Perizinan
	17/11/2021	-	-	18 November 2021 Bersama dengan Dinas terkait melakukan pengecekan gabungan ke CV. BJB (JB, Fiber dan Vinyl Floor) dengan hasil : • CV. JB Fiber telah berubah nama dan kepemilikan yaitu menjadi PT. Interia Indo Kreasi yang bergerak di produksi vynil lantai • Terbukti telah melanggar legalitas perizinan sehingga kegiatan produksi harus dihentikan sementara	

				sampai dengan proses perizinan terbit sesuai dengan berita acara No : 10/BA/Pengdal/XI/2021 tanggal 18 November 2021 • Pembahasan lanjutan dengan pemilik gudang di kantor DPMPTSP dan sepakat siap mengurus perizinannya dari awal sampai dengan perizinannya terbit dan didampingi dengan beberapa saksi dari Dinas teknis	
Adanya indikasi perumahan yang diduga tidak mengantongi izin, berlokasi di Selaawi Pasawahan	30/11/2021 (Berita Media Online)	Berita Media Online (https://jabar.pojoksatu.id)		Kepala DPMTPSP bersama Kabid Penegakan Perda Satpol PP melakukan sidak ke lokasi yang berlokasi di Desa Selaawi Kec. Pasawahan Mengundang pemilik lahan perumahan Desa Selaawi Kec. Pasawahan untuk memberikan klarifikasi / penjelasan di aula rapat DPMPTSP Pihak pemilik perumahan sepakat untuk mengurus perizinan	Masih Proses Perizinan

4	21/12/2021 (Instruksi Pimpinan)	Sidak Insidental ke Agen Ekspedisi Si Cepat Ekspres	Adanya indikasi pelanggaran ketertiban lalu lintas (penggunaan parkir kendaraan si Cepat Ekspres di badan jalan)	Melakukan Sidak Insidental pada tanggal 21 Desember 2021 sesuai dengan Surat Perintah Nomor 824/270Pengdal/2021 Tanggal 20 Desember 2021 dan dibuatkan Berita Acara Noomor 12/BA/Pengdal/XII/2021 tanggal 21 Desember 2021	Selesai
5	21/12/2021 (Instruksi Pimpinan)	Sidak Insidental ke Café Hutan Jati	Adanya indikasi pelanggaran ketertiban lalu lintas (penggunaan parkir kendaraan pengunjung café Hutan Jati di badan jalan)	Koordinasi dengan Dinas Perhubungan Kab. Purwakarta dan mereka telah menindaklanjuti dengan membuat surat teguran ke pihak café hutan jati dan Menerima bukti surat teguran yang disampaikan ke Café Hutan Jati dari Dinas Perhubungan	Masih Proses
6	21/12/2021 (Instruksi Pimpinan)	Sidak Insidental ke Bangunan Paguyuban Sutan Mudo Village	Adanya indikasi bangunan liar yang berdiri di tanah PJT dan belum memiliki izin, berlokasi di Kp. Tegaljunti Kelurahan Tegalmunjul Kecamatan Purwakarta	Melakukan Sidak Insidental pada tgl 21-12-2021 sesuai dengan No. SP : 824/270/Pengdal/2021 tgl. 20 Desember 2021 dengan No. BAP : 13/BA/Pengdal/XII/2021 tgl. 21 Desember 2021	Masih Proses Perizinan

B. HAMBATAN

Hambatan dalam pelaksanaan penanganan permasalahan pengaduan di Semester II tahun 2021 diantaranya yaitu :

1. Kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan dikarenakan adanya pembatasan anggaran untuk penanganan COVID-19.
2. Kurang optimalnya Penanganan Pengaduan Perizinan dalam pelaksanaan sosialisasi pengenalan media Penanganan Pengaduan Perizinan sehingga banyak masyarakat atau pelaku usaha yang tidak mengetahui;
3. Kurangnya staf dan keterbatasan SDM dalam pelaksanaan pengelolaan Penanganan Pengaduan Perizinan;
4. Belum adanya pelatihan khusus terkait Penanganan Pengaduan Perizinan.
5. Kanal pengaduan yang dikelola belum sepenuhnya optimal.
6. Pengaduan yang diterima tidak terkait dengan masalah perizinan dan non perizinan.

C. UPAYA PENYELESAIAN

Upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan diantaranya:

1. Koordinasi dengan pimpinan dan BKAD dalam hal pengoptimalan anggaran;
2. Diadakannya sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media;
3. Membentuk tim khusus di internal DPMPSTP dan Tim Gabungan dengan instansi teknis terkait;
4. Telah tersedianya kanal GARDU PASTI di Mall Pelayanan Publik Bale Madukara;
5. Melakukan koordinasi secara rutin terkait validasi data pengaduan oleh masing-masing petugas layanan pengaduan;
6. Mekanisme koordinasi dengan OPD teknis dilakukan melalui mekanisme rapat tim teknis pelayanan perizinan dan non perizinan;

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Laporan penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Purwakarta ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan dalam Penanganan Pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota purwakarta.

Penanganan Pengaduan Perizinan ini ditangani oleh Bidang Pengendalian sub Seksi Pengaduan beserta Tim Teknis terkait. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan Semester II di tahun 2021 sebanyak 6 permasalahan dengan status permasalahan Selesai 2 dan dalam Proses 4.

B. SARAN

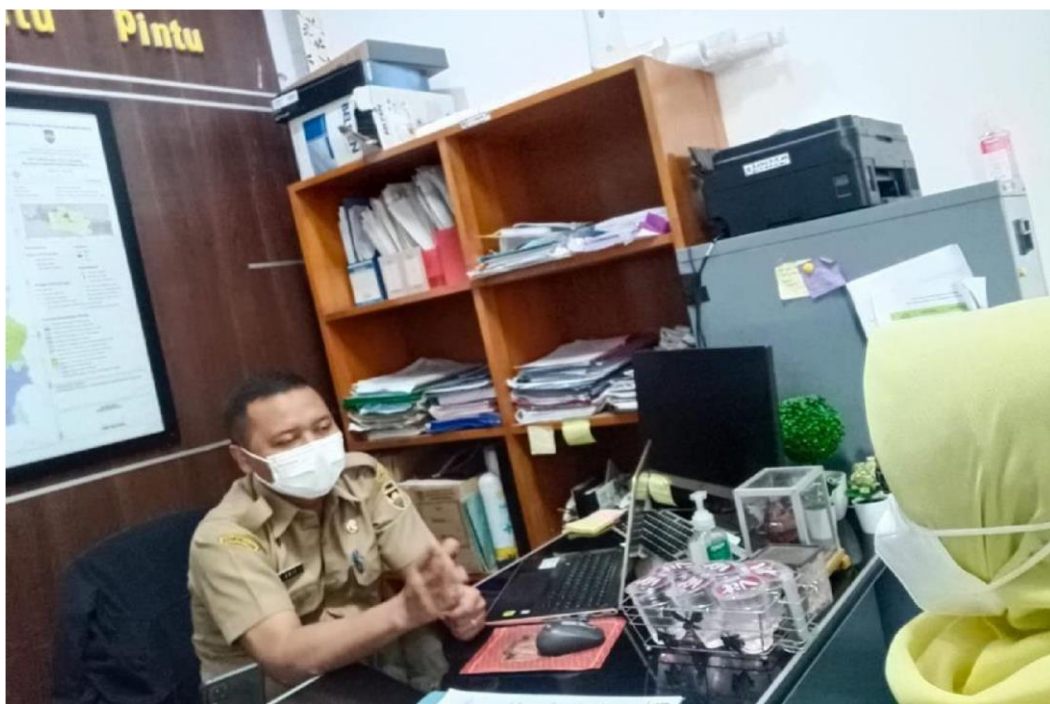
Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan Evaluasi Pelaksanaan Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di tahun yang akan datang.

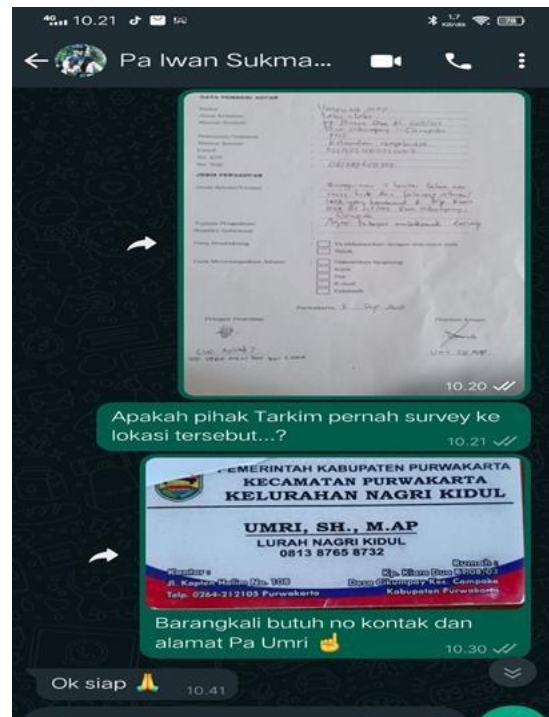
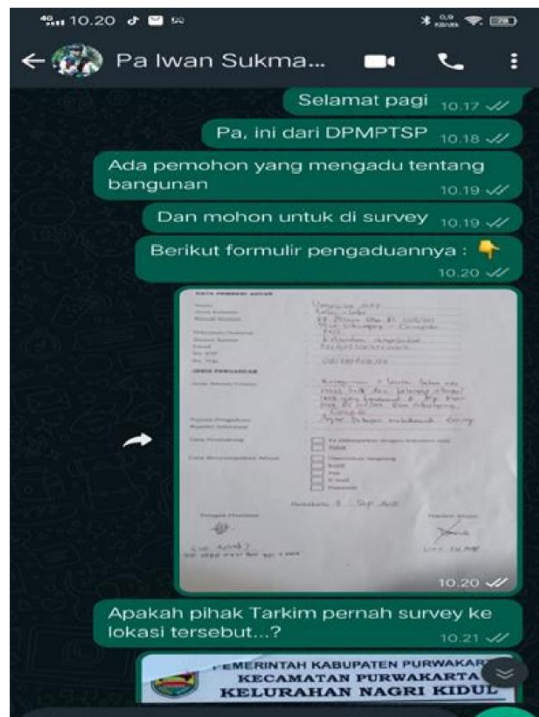
DOKUMENTASI KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

Semester II Tahun 2021

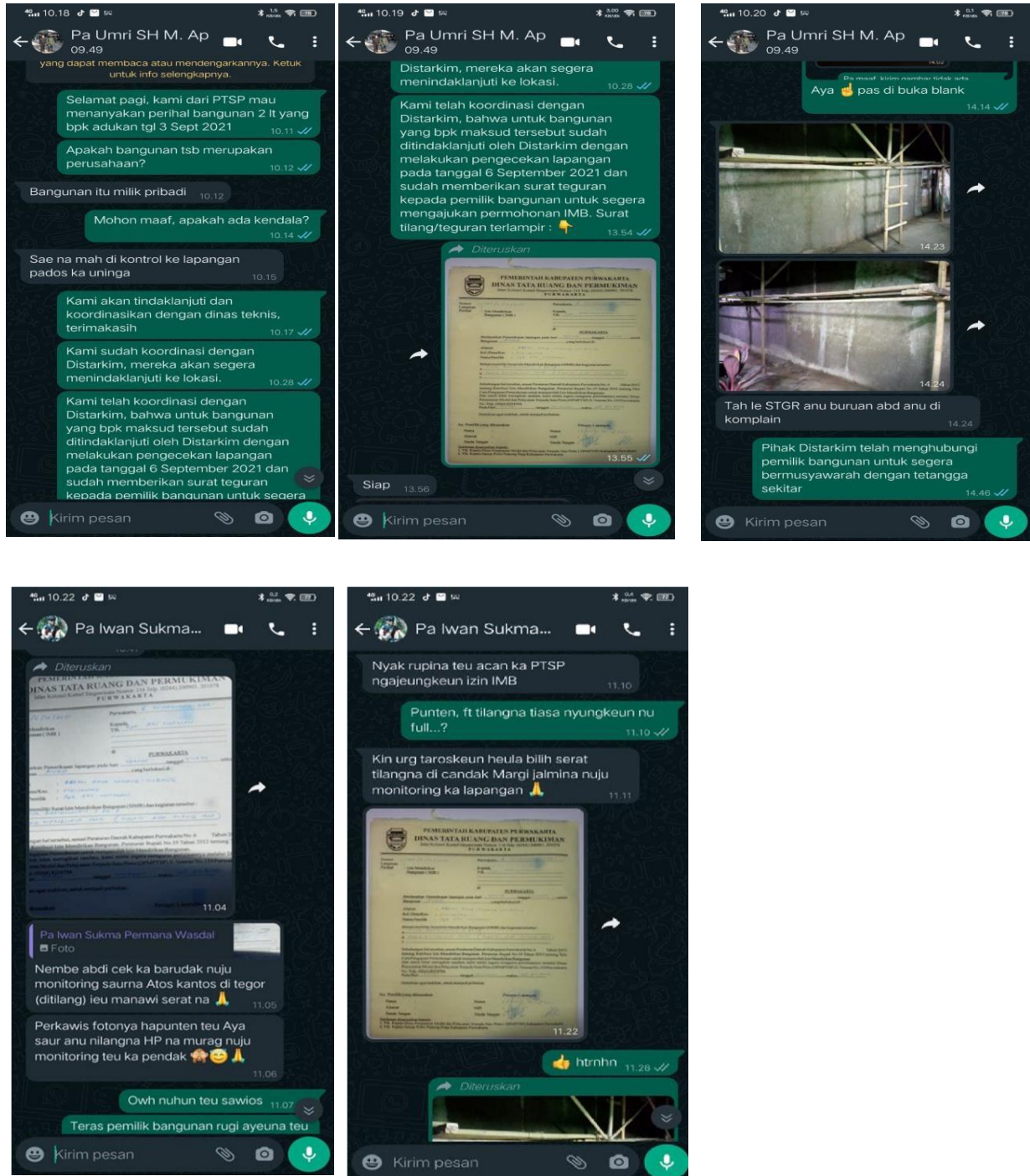
HARI / TANGGAL : SENIN / 6 SEPTEMBER 2021
PERIHAL : MELAKUKAN KOORDINASI DENGAN KEPALA SEKSI PERIZINAN II TERKAIT ADANYA PENGADUAN DARISDR. UMRI, SH TENTANG BANGUNAN 2 LT YANG BELUM MEMILIKI IZIN TETANGGA / IMB YANG BERALAMAT DI KP. KIARA DUA RT. 008/003 DESA CIKUMPAY KECAMATAN CAMPAKA KABUPATEN PURWAKARTA



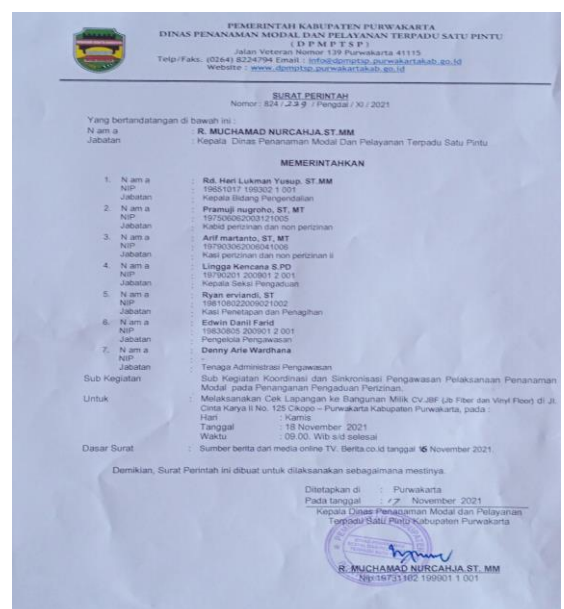
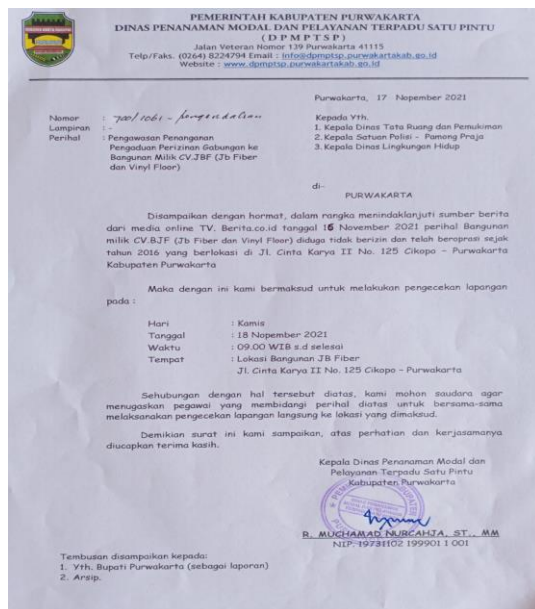
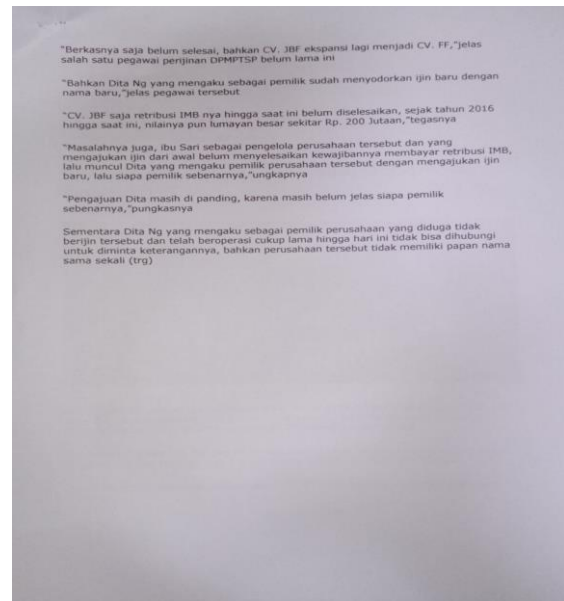
HARI / TANGGAL : RABU / 8 SEPTEMBER 2021
 PERIHAL : MELAKUKAN KOORDINASI DENGAN KEPALA SEKSI PENGAWASAN DISTARKIM VIA PESAN SINGKAT WHATSAPP DAN MENYAMPAIKAN HASIL TINDAK LANJUT DAN KOORDINASI KEPADA PEMBERI ADUAN YAITU SDR. UMRI, SH TENTANG BANGUNAN 2 LT YANG BELUM MEMILIKI IZIN TETANGGA / IMB YANG BERALAMAT DI KP. KIARA DUA RT. 008/003 DESA CIKUMPAY KECAMATAN CAMPAKA KABUPATEN PURWAKARTA



HASIL KOORDINASI DAN TINDAKLANJUT DENGAN KEPALA SEKSI PENGAWASAN DISTARKIM DISAMPAIKAN KEPADA PEMBERI ADUAN YAITU SDR. UMRI, SH VIA PESAN SINGKAT WHATSAPP

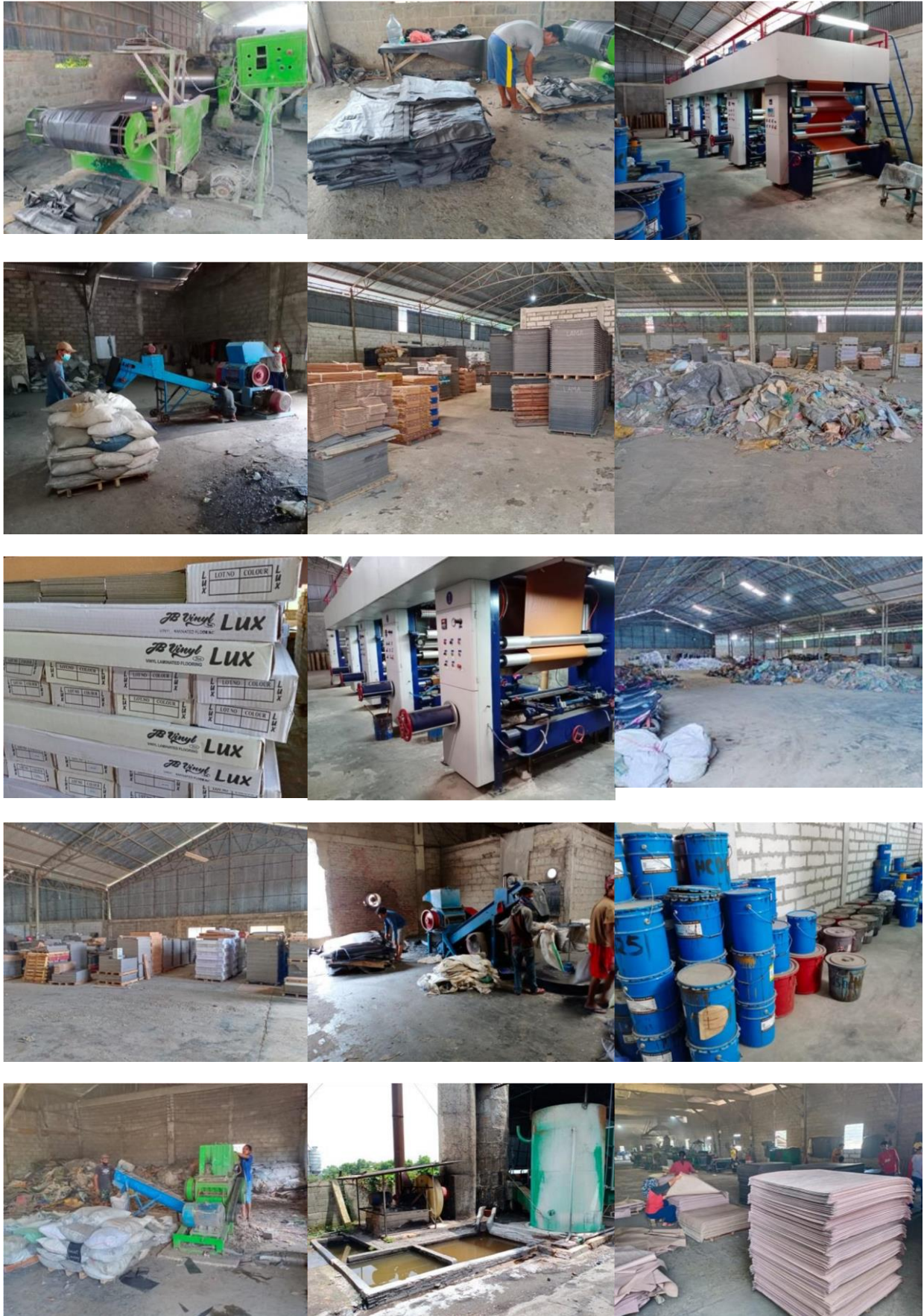


HARI / TANGGAL : 15 NOPEMBER 2021
 PERIHAL : BERITA MEDIA ONLINE (<https://jabar.pojoksatu.id>) : "DIDUGA SEJAK TAHUN 2016 ADA BANGUNAN TIDAK BERIJIN YANG BERGERAK DI BIDANG PRODUKSI VINYL (CV. JBF) BERALAMAT DI JL. CINTA KARYA II NO. 125 CIKOPO BUNGURSARI-PURWAKARTA"

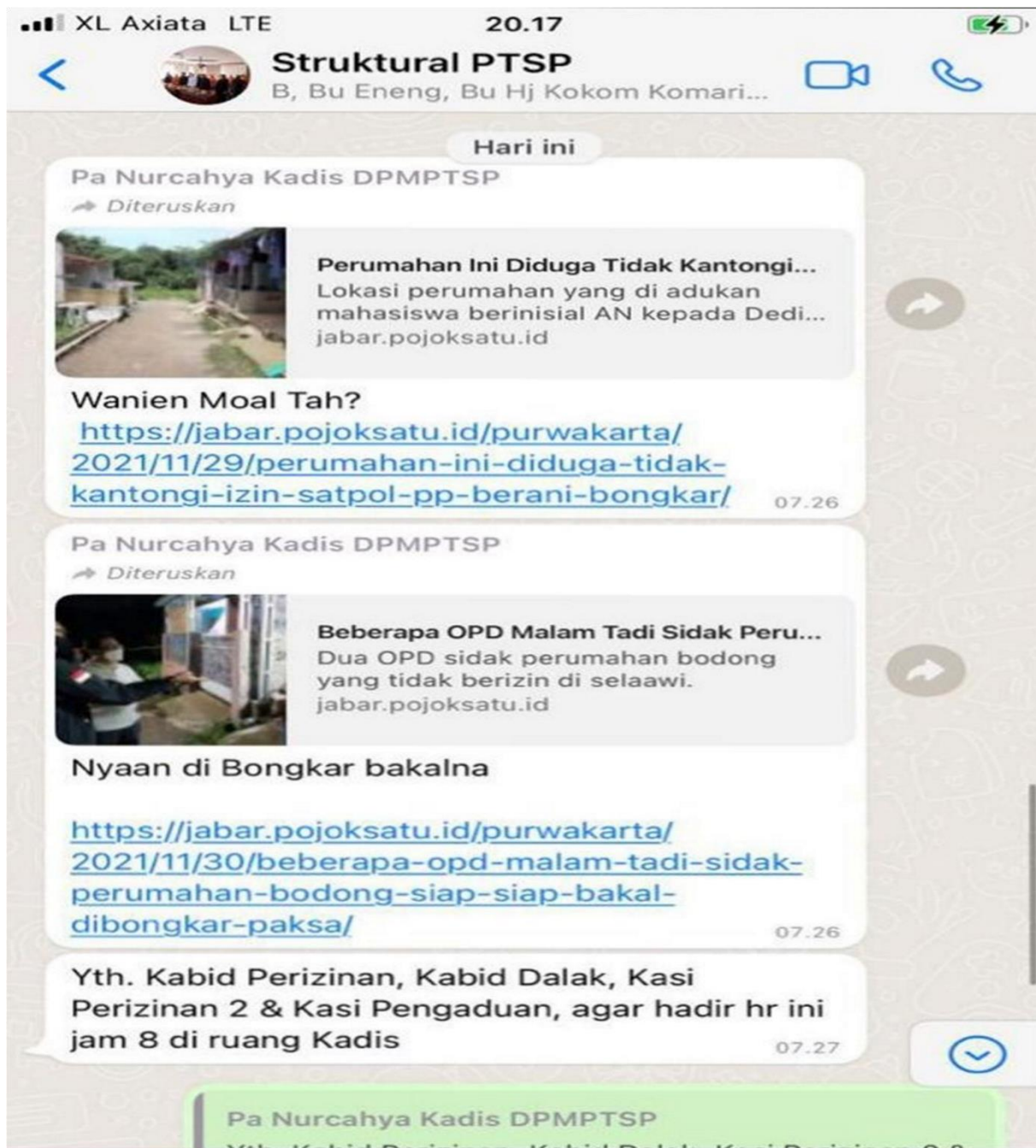


HARI / TANGGAL : 18 NOPEMBER 2021
PERIHAL : MELAKUKAN PENGECEKAN GABUNGAN KE CV. BJF (JB, FIBER DAN VINYL FLOOR)
BERSAMA DENGAN DINAS TERKAIT





HARI / TANGGAL : 30 NOPEMBER 2021
PERIHAL : KEPALA DPMPTSP BERSAMA KABID PENEGAKAN PERDA SATPOL PP MELAKUKAN SIDAK KE PERUMAHAN YANG BERLOKASI DI SELAAWI PASAWAHAN DAN MENGUNDANG OPD TEKNIS DAN PEMILIK LAHAN PERUMAHAN DESA SELAAWI PASAWAHAN UNTUK MEMBERIKAN KLARIFIKASI/ PENJELASAN DI RUANG RAPAT DPMPTSP



WhatsApp LTE

20.18



Perumahan Ini Diduga Tidak Kantongi Izin, Satpol PP Berani Bongkar?

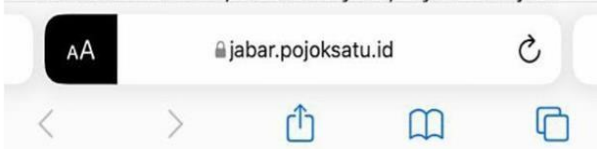
Pees



Perumahan yang dimaksud AN mahasiswa yang ngadu ke Dedi Mulyadi, perumahan itu dibangun tanpa kantongi Izin dari pemerintah setempat.

Video: Kudeta Partai Demokrat, Bongkar Rahasia Komitmen SBY

POJOKJABAR.com, PURWAKARTA – Mahasiswa yang mengadu ke Wakil Ketua Komisi IV DPR RI, Dedi Mulyadi, layak menjadi



Melihat fakta dilapangan, perumahan tersebut seperti terbengkalai ada beberapa bangunan rumah yang belum jadi dan masih beratapkan langit.

Kemudian beberapa rumah lainnya mulai dipenuhi oleh rumput-rumput liar disekitar rumah yang belum jadi tersebut, selain itu pemandangan dilokasi juga tampak kumuh.

Kepala Desa Selaawi, Mulyadi, saat di hubungi via seluler membenarkan bahwa itu merupakan perumahan yang dimaksud. Adapun untuk masalah perizinan dirinya tidak mengetahui secara pasti, pengembang mengantongi izin atau tidak.

"Nanti lewat kantor Desa, kemudian lurus terus setelah belokan tajam ada masjid. Jalan Gang menuju perumahannya, depan masjid



Tampak kondisi perumahan yang dimaksud AN yang mengadu ke Dedi Mulyadi.

Setelah pojokjabar.com memastikan ciri-ciri lokasi perumahan yang dimaksud, Mulyadi membenarkan bahwa itu perumahan yang dimaksud.

"Saya sedang dikota kang, padahal pengen banget nganter akang," tambah Mulyadi, setelah pojokjabar.com berada di lokasi.

Perumahan tidak berizin

Terpisah, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Purwakarta, Nucahya, saat

WhatsApp LTE

20.18



perhatian serius bagi seluruh masyarakat terutama bagi mereka yang mengalami nasib yang sama.

Mahasiswa berinisial AN itu mengadukan masalah uang yang telah disetorkan, dari mulai Down Payment (DP) hingga membayar cicilan selama 3 bulan, kepada pihak pengembang perumahan yang diduga bodong karena membangun perumahan tidak sesuai regulasi yang berlaku.

pojokjabar.com cari lokasi perumahan

Pojokjabar.com berusaha untuk mencari perumahan yang di maksud, akhirnya setelah berputar-butar disekitar Desa Selaawi Kecamatan Pasawahan, perumahan yang dimaksud oleh AN ketemu.



jabar.pojoksatu.id

dihubungi via seluler membenarkan bahwa perumahan tersebut tidak kantongi izin.

"Saya sudah melakukan survey ke lokasi, saya pastikan Tidak Berizin," kata Nurcahya, melalui sambungan seluler. (Adw/pojokjabar)

Daftar untuk Tonton Launching Motor Honda New PCX [Klik Disini](#) berita terkini purwakarta perumahan tidak kantongi izin

Beberapa OPD Malam Tadi Sidak Perumahan Bodong, Siap-siap Bakal Dibongkar Paksa

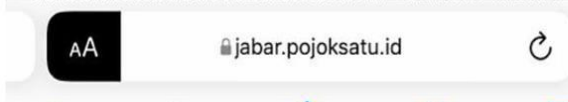
Pees



Kepala DPMPTSP Nurcahya (Kaos putih) Kabid Gakda Satpol PP Iman (baju hitam) saat mewawancarai warga (Kaos hitam) di perumahan bodong

Video: Kudeta Partai Demokrat, Bongkar Rahasia Komitmen SBY

POJOKJABAR.com, PURWAKARTA – Hanya dalam hitungan beberapa jam setelah herita



"Faktanya memang tidak memiliki izin, artinya ini merupakan pelanggaran. Bapa selaku masyarakat yang membeli, bila sudah lunas membeli rumah ini pemecahan sertifikatnya gimana. Jangan sampai masyarakat yang membeli kemudian dirugikan," kata Nurcahya, di lokasi perumahan.

Pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pengembang sangat jelas, sehingga pihak Satpol PP mengambil tindakan tegas dengan memberikan police line di lokasi perumahan tersebut.

"Kita pasang police line, ini jelas melanggar

secara luas, beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) langsung sidak ke lokasi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Kepala Bidang (Kabid) Penegakan Perda (Gakda) pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sidak ke perumahan bodong tersebut.

Malam ini Senin (29/11/21) sekitar pukul 20.30 WIB, Kepala DPMPTSP Nurcahya beserta Satpol PP sidak sekaligus uji petik (wawancara), terhadap warga masyarakat yang sudah menempati perumahan yang ada di Desa Selaawi Kecamatan Pasawahan.

Dari hasil sidak malam ini, diketahui bahwa masyarakat yang menempati perumahan tersebut, setiap bulannya melakukan pembayaran secara langsung dengan pemilik perumahan. Mencicil perumahan itu akan sangat dirugikan.

Kemungkinan masyarakat yang mengambil perumahan tersebut akan menuntut pihak pengembang, bila rumah yang mereka tempati di bongkar. (Adw/pojokjabar)

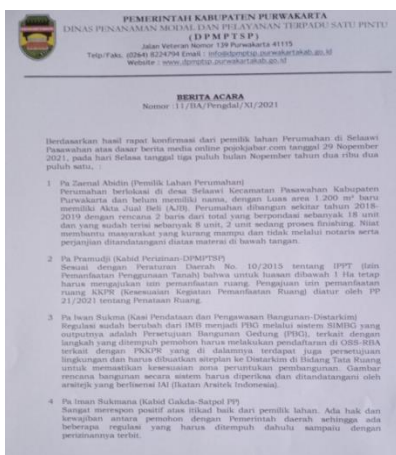
Daftar untuk Tonton Launching Motor Honda New PCX [Klik Disini](#)
[berita terkini purwakarta](#)
[perumahan tidak kantongi izin](#)



DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Sabtu / 30 September 2021
Waktu : 14.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP
Acara : Konfirmasi tentang Permohonan Selayan Basmahan

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Wahid Aji	Kep. P	[Signature]
2.	Zarnal Abidin	-	[Signature]
3.	Iwan Sukmana	Inspektur	[Signature]
4.	Iwan Sukmana	Inspektur	[Signature]
5.	Pranjo N	DPMPSTP	[Signature]
6.	Lisa	-	[Signature]



KRIMPILAS BERITA ACARA NO : 1174/Proglab/RI/2021 (30 September 2021)

Pemilik lahan akan menyerahkan pemohonan permohonan dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk bangunan yang sudah berdiri dan lingkungan sekitarnya, sampai dengan lain-lain yang dimiliki.

Wagub/Kab. : YITW DARI OFD :

Proglab / Perencanaan Perumahan :

Nama : Zarnal Abidin
Jabatan : Kepala Bidang
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP

1. Kepala Bidang
Jabatan : Kepala Bidang
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP

2. Kepala Bidang
Jabatan : Kepala Bidang
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP

3. Kepala Bidang
Jabatan : Kepala Bidang
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP

4. Kepala Bidang
Jabatan : Kepala Bidang
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP

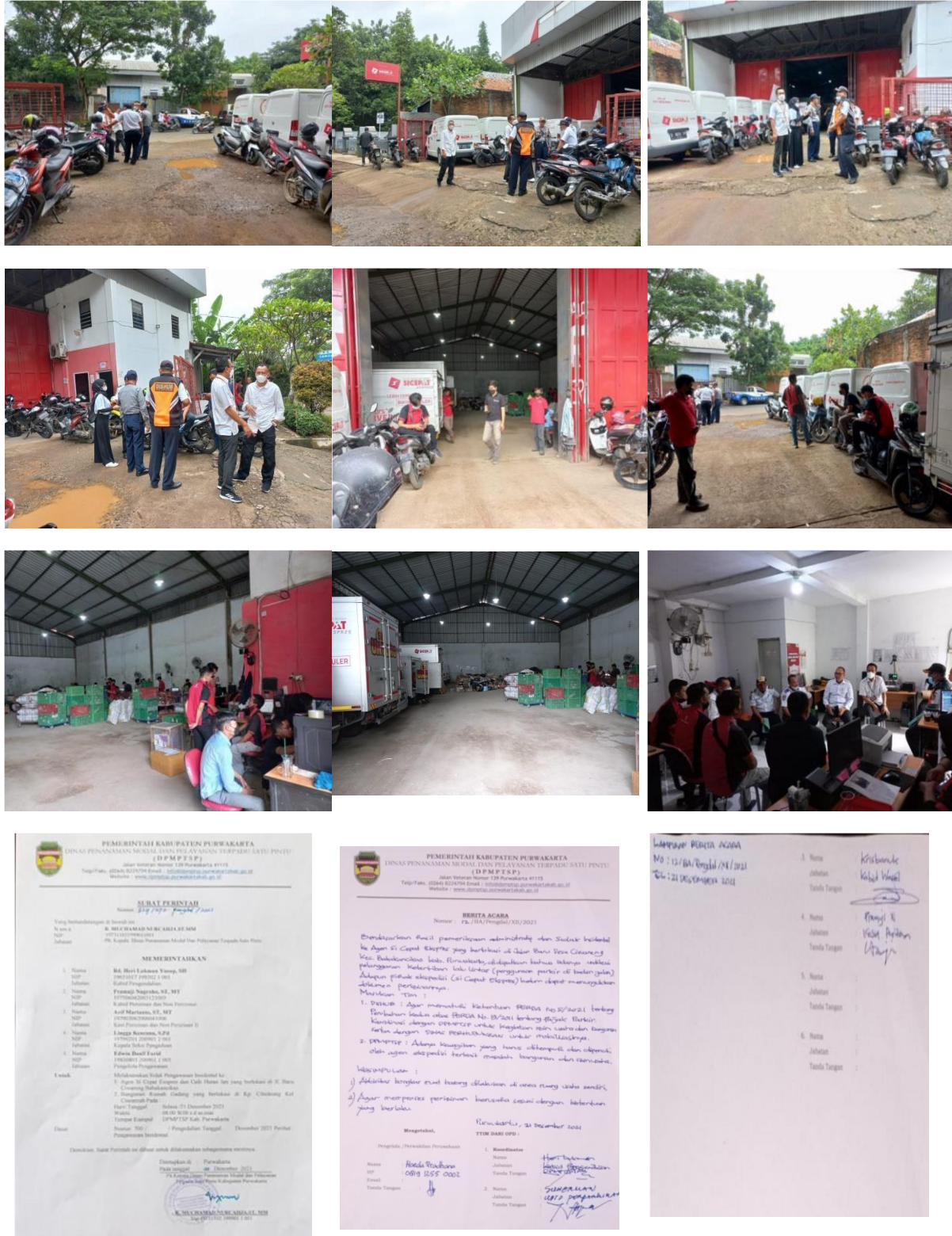
5. Kepala Bidang
Jabatan : Kepala Bidang
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP

6. Kepala Bidang
Jabatan : Kepala Bidang
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTP

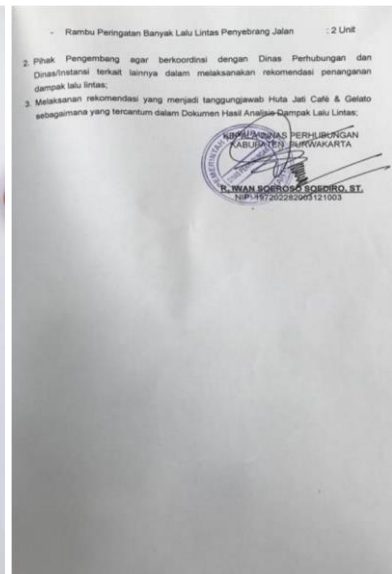
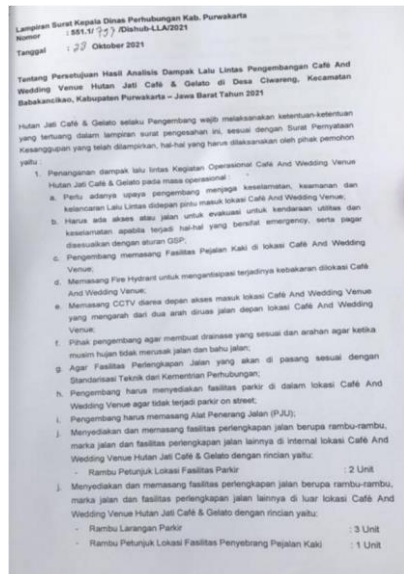
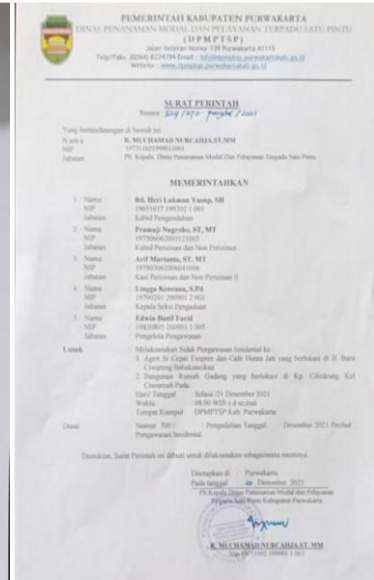




HARI / TANGGAL : 21 DESEMBER 2021
 PERIHAL : MELAKUKAN SIDAK INSIDENTAL KE JASA PENGIRIMAN SICEPAT EKSPRES YANG BERLOKASI DI KP. SUKASARI RT. 001/001 DESA CIWARENG KECAMATAN BABAKANCIKAO KABUPATEN PURWAKARTA



HARI / TANGGAL : 21 DESEMBER 2021
 PERIHAL : KOORDINASI DENGAN DINAS PERHUBUNGAN KAB. PURWAKARTA DAN MENERIMA BUKTI SURAT TEGURAN YANG DISAMPAIKAN KE CAFÉ HUTAN JATI DARI DINAS PERHUBUNGAN



HARI / TANGGAL : 21 DESEMBER 2021
PERIHAL : MELAKUKAN SIDAK INSIDENTAL BANGUNAN LIAR YANG BERDIRI DI TANAH PJT DAN BELUM MEMILIKI IZIN, BERLOKASI DI KP. TEGALJUNTI KEL. TEGALMUNJUL PURWAKARTA



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
Jalan Veteran Nomor 139 Purwakarta 41115
Telp/Faks. (0264) 8224794 Email : info@dpmptsp.purwakartakab.go.id
Website : www.dpmptsp.purwakartakab.go.id

Purwakarta, 20 Desember 2021

Nomor : 700/1290-Fgda/
Lampiran : 1
Perihal : Pengawasan Insidental

Kepada Yth.
1. Kepala Dinas Perhubungan
2. Kepala Dinas Tata Ruang dan Permukiman
3. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Purwakarta

di:
PURWAKARTA

Disampaikan dengan hormat, berdasarkan hasil pemantauan kami ke lokasi :

1. Agen Si Cepat Ekspres dan Cafe Hutan Jati yang berlokasi di Jl. Baru Ciwaring Kecamatan Babakan Cikao Kabupaten Purwakarta;
2. Bangunan Rumah Gadang yang berlokasi di Kp. Cihideung Kelurahan Cisereuh Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta.

maka dengan ini kami mengundang bapak/ibu/sdr/sdri, untuk melakukan pengawasan insidental ke lokasi sebagaimana dimaksud diatas pada :

Hari/Tanggal : Selasa /21 Desember 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d selesai
Tempat Kumpul : DPMPTSP Kab. Purwakarta

Schubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon bapak/ibu/sdr/sdri agar dapat hadir tepat pada waktunya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

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

R. MUCHAMAD MURCAHJA, ST, MM
NIP.19731102 199901 1 001

Tembusan disampaikan kepada:
1. Yth. Bupati Purwakarta (sebagai laporan)
2. Arsip.

PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
Jalan Veteran Nomor 139 Purwakarta 41115
Telp/Faks. (0264) 8224794 Email : info@dpmptsp.purwakartakab.go.id
Website : www.dpmptsp.purwakartakab.go.id

SURAT PERINTAH
Nomor : 700/1290-Fgda/2021

Yang berkepentingan di bawah ini

Nama : **R. MUCHAMAD MURCAHJA, ST, MM**
NIP : 19731102 199901 1 001
Jabatan : Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

MEMERINTAHKAN

1. Nama : **Rd. Havi Lukman Yanaq, SH**
NIP : 19651012 199002 1 001
Jabatan : Kabid Pengendalian
2. Nama : **Pramaji Nugroho, ST, MT**
NIP : 19730906 200312 1 001
Jabatan : Kabid Perizinan dan Non Perizinan
3. Nama : **Arif Martanto, ST, MT**
NIP : 19790308 200804 1 006
Jabatan : Kas Perizinan dan Non Perizinan II
4. Nama : **Rangga Kencana, S, Pd**
NIP : 19790203 200903 2 001
Jabatan : Kepala Seksi Pengawasan
5. Nama : **Kedwa Danti Yardi**
NIP : 19830803 200901 1 001
Jabatan : Pengelola Pengawasan

Untuk :

Melaksanakan Survei Pengawasan Insidental ke :

1. Agen Si Cepat Ekspres dan Cafe Hutan Jati yang berlokasi di Jl. Baru Ciwaring Kecamatan Cikao
2. Bangunan Rumah Gadang yang berlokasi di Kp. Cihideung Kel. Cisereuh Pada

Hari/Tanggal : Selasa /21 Desember 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d selesai
Tempat Kumpul : DPMPTSP Kab. Purwakarta

Dituan : Nomor : 700 / Pengendalian Tanggal : Desember 2021 Perihal : Pengawasan Insidental

Demikian, Surat Perintah ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di : Purwakarta
Pada tanggal : 20 Desember 2021
Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta

R. MUCHAMAD MURCAHJA, ST, MM
NIP.19731102 199901 1 001

PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
Jalan Veteran Nomor 139 Purwakarta 41115
Telp/Faks. (0264) 8224794 Email : info@dpmptsp.purwakartakab.go.id
Website : www.dpmptsp.purwakartakab.go.id

BERITA ACARA
Nomor : 13 /Ita/Pengdal/XII/2021

Pada hari ini, tanggal dua puluh satu bulan Desember Tahun dua ribu dua puluh satu, kami yang berkepentingan di bawah ini telah melakukan pemeriksaan lapangan ke bangunan Pengurusan Jalan Mole Village, lokasi Kp. Tegalgurih kel. Tegol Mungul Purwakarta.

Pemakaian dari Sr. Endriyana :

- 1) Melakukan kegiatan pembangunan tempat (Kor Persebaran Bangun Gedung (KPB))
- 2) Berdasarkan pengkajian dari Sr. Endri, sudah memiliki perizinan dengan pihak RT namun belum dapat dibuktikan secara fisik.
- 3) Pembangunan gedung tersebut untuk membuat sekretariat Badan Keluarga Tanah Adat (BKTA) bukan untuk kegiatan usaha dari badan hukum adalah milik RT s.d. over gajian dari pengumpul sebelumnya.
- 4) Terkait jabatan yang tidak akan dipergunakan untuk pekerjaan teknis dan administrasi tidak akan.

Kesimpulan :

1. Sr. Endri akan memproses perizinan KPB
2. Terkait status dan kelengkapan berkas agar berkonsultasi dengan Distrik
3. Kegiatan pembangunan gedung sekretariat BKTA agar diberikan sementara sampai dengan perizinan terbit.
4. Terkait jabatan yang dibuat agar berkonsultasi terlebih dahulu dengan pihak RT-2 (Selain ke. desain, struktur dan ke. teknis lainnya)
5. Agar lampiran surat izin perizinan satu dengan pihak RT-2

Mengakhiri,

TTIM DARI OPS :

Pengelola /Perwakilan Perizinan :

Nama : **Endriyana**
NIP : **0816737622**
Jabatan :
Tanda Tangan :

1. Koordinator
Nama : **Havi Lukman Yanaq**
Jabatan :
Tanda Tangan :

2. Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan :

Lampiran Berita Acara
No : 13/Ita/Pengdal/XII/2021
Dl : 21 Desember 2021

3. Nama : **Pramaji Nugroho**
Jabatan : **Kabid Perizinan**
Tanda Tangan :
4. Nama : **Kesetia Nugroho**
Jabatan : **Kasid Pengawasan**
Tanda Tangan :
5. Nama : **H. H. H. H.**
Jabatan :
Tanda Tangan :
6. Nama : **Arif Martanto**
Jabatan : **Kas Perizinan II**
Tanda Tangan :