



**PEMERINTAH
DAERAH
KABUPATEN
PURWAKARTA**



PENGADUAN TERPADU PERIZINAN & INVESTASI

**LAPORAN SEMESTER I
PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
TAHUN 2023**



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

KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi tuntutan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, kami dengan hormat menyampaikan laporan mengenai penanganan pengaduan perizinan yang telah diterima oleh instansi kami selama Januari sampai dengan Juni 2023. 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 menjelaskan 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 perizinan di masa depan.

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

Purwakarta, 30 Juni 2023

Ketua Tim Layanan Informasi, Konsultasi
dan Pengaduan Masyarakat



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 penanganan pengaduan perizinan yang telah kami terima, serta langkah-langkah yang telah diambil untuk meningkatkan proses perizinan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaduan-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

Maksud penyusunan laporan penanganan pengaduan perizinan 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 penanganan pengaduan perizinan :

- **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 perizinan. Ini menciptakan kepuasan pemohon dan membangun kepercayaan.
- **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 oleh instansi terkait untuk memperbaiki pelayanan perizinan.

Dengan memahami maksud dan tujuan penyusunan laporan penanganan pengaduan perizinan, 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;
- ❖ 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;
- ❖ Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
 - ❖ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 - ❖ Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
 - ❖ Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
 - ❖ 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.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan penanganan pengaduan perizinan di DPMPTSP mencakup seluruh tahapan 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 pengaduan ditangani 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) 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

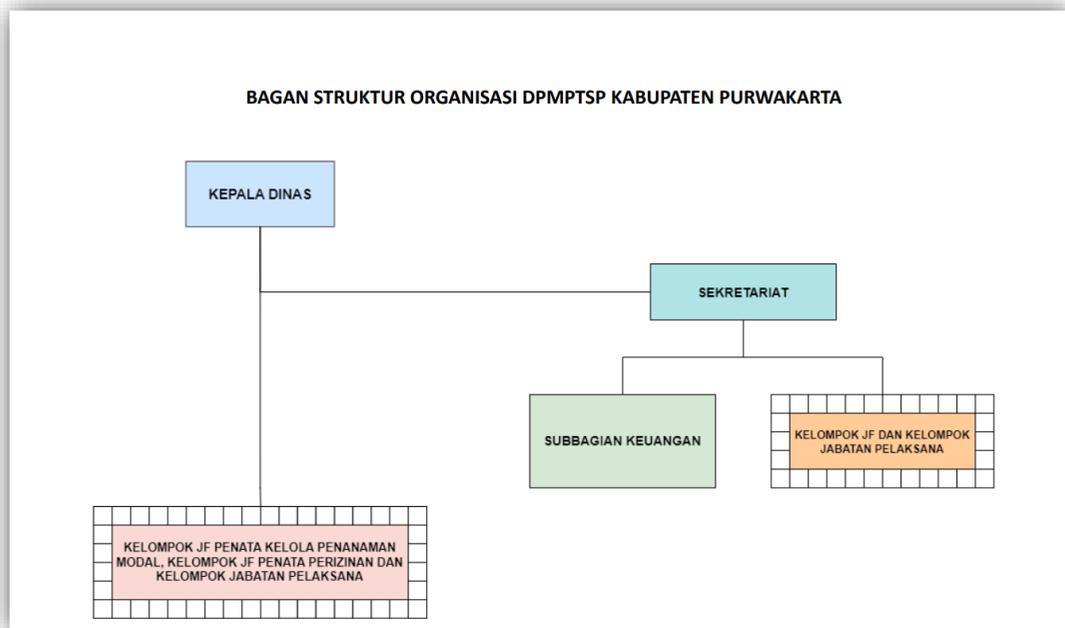
- Kami menyatakan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan
- Kami menyatakan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan
- Kami menyatakan bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan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

4. Motto

MOTTO DPMPSTSP 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 DPMPSTSP adalah:

- a. Melaksanakan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ditingkat Pemerintah Kota;
- b. Pemrosesan dan penandatanganan dokumen perizinan;
- c. Penyerahan dokumen perizinan kepada pemohon;
- d. Penyederhanaan prosedur perizinan;

- e. Penyederhanaan persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama unsur lain di lingkungan Pemerintah Kota;
- f. 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 Pelayanan Pengaduan, sumber daya manusia masih sangat terbatas, anggaran maupun sarana dan prasarana. Adapun komposisi sumber daya tersebut sampai dengan Bulan Juni Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia di layanan perizinan pengaduan dalam disesuaikan dengan keahlian dan kompetensi.

Adapun kompetensi sumber daya manusia, terdiri atas :

- Penata Perizinan Ahli Muda 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.
- Analis Pengaduan Pelayanan Publik merupakan petugas yang mengelola data pengaduan dengan melaksanakan pelayanan pengaduan dan melaksanakan penanganan pengaduan serta menyusun rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik secara berkala.
- Petugas Pengelola Mal Pelayanan Publik 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 Pengaduan Berdasarkan Jabatan

NO	FUNGSI		JUMLAH
1	Penata Perizinan Ahli Muda		1 Orang
2	Pelaksana	Analisis Pengaduan Publik	1 Orang
3	Petugas	Pengelola Pengaduan MPP	2 Orang

2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan bersumber dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Purwakarta nama Kegiatan Penyelesaian Permasalahan Pelaksanaan Penanaman Modal Tahun 2023 dengan alokasi anggaran sebesar Rp. 30.000.000,- di Semester I ini telah di realisasikan sebesar :

Tabel 2 : Alokasi Anggaran Penanganan Pengaduan

SEMESTER	TAHUN	PAGU ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp) s.d SEMESTER I	PERSENT ASE (%)
I	2023	30.000.000	9.687.000	32,29%

3. Sarana dan Prasarana

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

- Penyampaian secara lisan atau tatap muka langsung dapat disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.
- 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.
- Mengisi formulir GARDU PASTI di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.
- 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
- E-mail Pengaduan : pengaduanptspl39@gmail.com
- IG DPMPTSP : [dpmptsp.purwakarta](https://www.instagram.com/dpmptsp.purwakarta)
- IG MPP Bale Madukara : [mppmadukara](https://www.instagram.com/mppmadukara)
- Situs Media Online
- Saluran langsung pada telepon kantor (0264) 8224794

- SMS Gateway Pengaduan / Whatsapp (0818 09898222)
- Rapat Koordinasi
- 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	2022	20 berkas	Baik
4	Komputer MPP	2022	1 unit	Baik

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

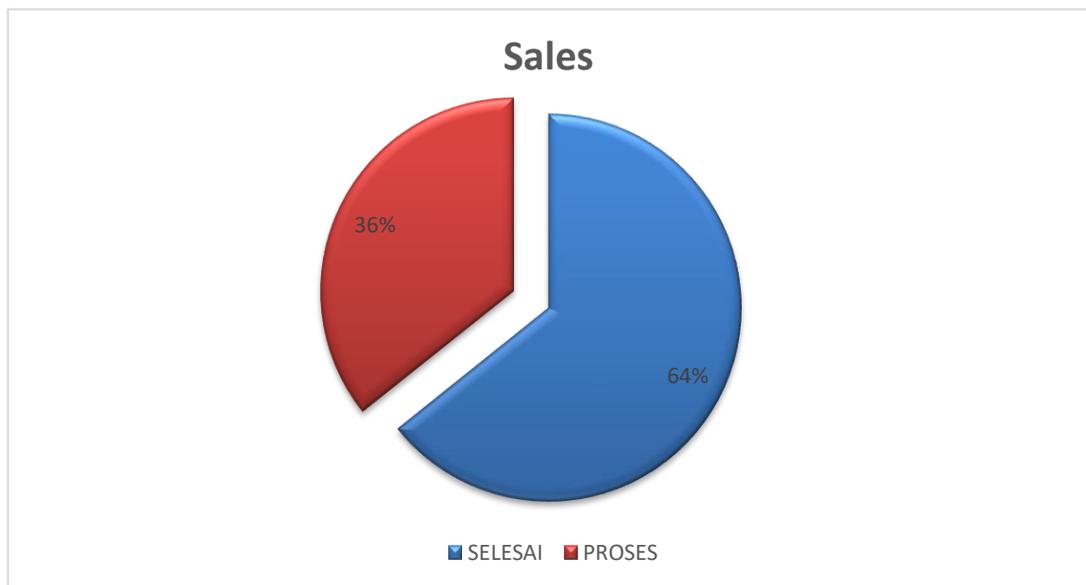
A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan

Substansi Pengendalian sub Substansi Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Purwakarta dari mulai tanggal 1 Januari s.d 30 Juni 2023 telah menerima pengaduan sebanyak 14 permasalahan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut :

Tabel 4 : Status Penanganan Pengaduan Perizinan

NO	STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Selesai	9	64%
2	Proses	5	36%
JUMLAH		14	100%



2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPTSP per saluran selama kurun waktu tahun 2023 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	8
3	Formulir Pengaduan	-
4	Website DPMPTSP	1
5	E-mail DPMPTSP	-
6	E-mail MPP Bale Madukara	-
7	Instagram (IG) DPMPTSP	-
8	Instagram (IG) MPP Bale Madukara	-
9	Situs Media Online	-
10	Telepon Kantor	-
11	SMS / Whatsapp	1
12	Rapat Koordinasi	-
13	Instruksi Pimpinan	4
	JUMLAH	14

3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2023

Tabel 6 : Penanganan Pengaduan Perizinan

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA
SEMESTER I TAHUN 2023

NO	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	SALURAN PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	LOKASI PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)	WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS			KET
										SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP				SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI	
1	17 Januari 2023	Surat	PT. Bumi Cibarusah Indah	Perumahan Bukit Jatiluhur Indah	PT. Bumi Cibarusah Indah Kp. Cireundeu Desa Jati Mekar Kec. Jatiluhur kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Proyek Pembangunan Perumahan Bukit jatiluhur Asri yang sepagatuhan pelapor belum memiliki Izin dan kajian teknik termasuk aliran pembuangan saluran air / drainase sehingga berakibat kawling dan penahan tanah milik pelapor mengalami kerusakan akibat tanah yang berada pada Perumahan Bukit Jatiluhur Asri turun ke lahan pelapor karena kontur lahan pelapor lebih rendah dari pada perumahan Bukit Jatiluhur Asri.	19 Januari 2023	3	V		Inspeksi lapangan	Perumahan Bukit Jatiluhur Asri wajib melaksanakan kesepakatan paling lambat tanggal 04 Februari 2023 dan apabila sampai dengan batas waktu berakhir kesepakatan belum dilaksanakan maka DPMPPTSP Kabupaten Purwakarta akan melakukan pengenaan sanksi administrasi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku	DPMPPTSP Kabupaten Purwakarta akan menyampaikan hasil Inspeksi Lapangan kepada pihak-pihak terkait	V			
2	19/01/2023 Tanggal diterima disposisi 20 Januari 2023	Surat	Badan Koordinasi Lembaga Swadaya Masyarakat (BAKOR-LSM)	PT. Meta Bakti Mandiri	PT. Meta Bakti mandiri Jl. Cirangkong RT/RW. 006/002 Kecamatan Cibatu Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Adanya mobilisasi beberapa alat berat berupa exvator dan bulldozer yang telah masuk melintasi jalan desa dan telah dioperasikan untuk perataan tanah didalam proyek milik perusahaan tersebut sehingga terdengar gemuruh suara dari alat-alat berat tersebut	27 Februari 2023	30	V		Inspeksi lapangan	> Pengaduan dari BAKOR-LSM sudah diselesaikan, laporan dibuat bukan dari BAKOR-LSM melainkan oknum yang merupakan penduduk setempat > Rencana investasi Rp. 250.000.000.000,- Bangunan Rp. 130.000.000.000,- sisanya mesin dan perlengkapan > Groundbreaking dilaksanakan pada Februari 2023, rencana penyelesaian proyek 12 bulan > Dalam satu lokasi terdapat dua perusahaan yaitu PT. Meta Bakti Mandiri dan PT. Delameta (PT. Meta Bakti mandiri sebagai Kontruksi dan PT. Delameta sebagai operasional) > PKKPR PT. Delameta harus direvisi dari Desa Cilandak ke Desa Cirangkong > Perizinan yang masih on proses yaitu IPAT dan IPAL	> Pelaku usaha diwajibkan untuk melaporkan LKPM Online triwulan I tahun 2023 dibulan April tanggal 1 -10 > Agar segera melanjutkan proses perizinan IPAT dan IPAL sesuai ketentuan > Apabila ada penambahan atau perluasan bangunan agar mengajukan PBG/SLF	V			
3	16 Maret 2023	Surat	PT. Lintas benua Land	Pemilik Kandang Ayam	Kp. Cikao 1 RT/RW. 007/003 Desa Cikaobandung Kec. Jatiluhur Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Keberadaan pembangunan peternakan ayam dekat dengan pembangunan Perumahan Subsidi Bumi Yasmin Permai yang berlokasi di Kp. Cikao 1 RT/RW. 007/003 Desa Cikaobandung Kec. Jatiluhur Kab. Purwakarta	29 Maret 2023	23	V		Inspeksi lapangan	> Dilokasi terdapat kegiatan pembangunan kandang ayam atas nama H. Een (Pelaku usaha/pemilik tidak berada ditempat) > Luas lahan bangunan kandang yang terbangun seluas kurang lebih 225 meter persegi dengan fisik terbangun kurang lebih 40% > Kondisi sekitar bangunan kandang merupakan area pesawahan dan dekat dengan lokasi pembangunan Perumahan Subsidi Bumi Yasmin Permai dengan jarak kurang lebih 50 meter	> Membuat surat penghentian kegiatan pembangunan kandang ayam untuk pelaku usaha > Membuat surat pemberitahuan kepada OPD/Dinas Teknis untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan pembangunan tersebut sesuai dengan kewenangannya	V			

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA
SEMESTER I TAHUN 2023

NO	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	SALURAN PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	LOKASI PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN K PENGADUAN (HARI KERJA)		WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS			KET
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP	SELESAI	DALAM PROSES				TIDAK SELESAI			
4	07 Maret 2023	Whatsapp	Diskominfo	PT. MyRepublic Sinar Mas	Kelurahan Tegalmunjul RT/RW. 004/005 Kec. Purwakarta Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Adanya pemasangan tiang/menara provider yang diduga milik My Republik di tanah milik warga	08 Maret 2023	1	V			Inspeksi lapangan	> Adanya pemasangan tiang/menara provider yang diduga milik My Republik di tanah milik warga namun tidak ada sosialisasi dan koordinasi dengan warga setempat. Menurut informasi dari pelapor sudah ada izin dari RT dan RW setempat akan tetapi warga setempat tidak mengetahui sama sekali > Bapak Dadan Sahriah Ismail, S.Pd.I., M.M, sebagai Kepala Kelurahan Tegalmunjul menyampaikan beliau belum pernah menerima permohonan/pemberitahuan terkait adanya pemasangan tiang/menara provider yang diduga milik MyRepublic Sinar Mas > Bapak Agol sebagai penanggung jawab PT. Beaut Technology saat ditemui di lokasi pemasangan tiang/menara menginformasikan bahwasanya PT. Beaut Technology hanya tim vendor yang bertugas memasang instalasi, kemudian terkait perizinan diurus oleh pihak Provider MyRepublic Sinar Mas	Pembangunan tiang/menara dihentikan oleh Kepala Kelurahan Tegalmunjul hingga PT. MyRepublic Sinar Mas dapat menunjukkan surat izin yang dikeluarkan oleh DPMPSTP Kabupaten Purwakarta	V			
5	29 Maret 2023	Instruksi Pimpinan	DPRD Kabupaten Purwakarta	CV. Solvi Indonesia	Jl. Militer RT/RW. 019/005 Kecamatan Darangdan Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Pelanggaran tata ruang yang dilakukan oleh CV. Solvi Indonesia	31 Maret 2023	3	V			Inspeksi lapangan	> Pemeriksaan lapangan di lokasi terdapat kegiatan produksi > Kegiatan tidak sesuai dengan izin yang diterbitkan > Kegiatan Produksi disarankan untuk mencari lokasi lain yang sesuai dengan peruntukan ruangnya > CV. Solvi Indonesia agar melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan izin yang telah diterbitkan > Kegiatan produksi harus dihentikan dan peralatan produksi harus dilakukan dari lokasi	CV. Solvi Indonesia bersedia membuat surat pernyataan untuk melakukan kegiatan usaha sesuai dengan aturan yang akan disampaikan pada tanggal 04 April 2023 sekitar pukul 13.00 WIB di Kantor DPRD Kabupaten Purwakarta	V			
6	29 Maret 2023	Instruksi Pimpinan	DPRD Kabupaten Purwakarta	PT. Asaputra Perkasa Makmur	PT. Asaputra Perkasa Makmur Kp. Bunisari RT/RW. 016/005 Kec. Bojong Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Pembangunan peternakan ayam yang belum memiliki dokumen perizinan dan non perizinan lainnya	31 Maret 2023	3	V			Inspeksi lapangan	> Dilokasi terdapat proses produksi pembibitan dan penetasan sampai dewasa > Terdapat bangunan yang belum memiliki PBG dan pihak PT. Asaputra tidak bisa memperlihatkan izin yang telah mereka tempuh karena ada di kantor pusat > Perizinan yang belum ada diantaranya: Andalalin, Rekom Damkar, Rekom jalan Masuk > Penghentian sementara kegiatan produksi sampai dengan proses perizinan selesai ditempuh	Akan memanggil pihak perusahaan yang dapat mengambil kebijakan terkait pemenuhan perizinan dan non perizinan pada hari selasa tanggal 04 April 2023 pukul 16.00 di Kantor DPRD Kabupaten Purwakarta	V			

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA
SEMESTER I TAHUN 2023

NO	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	SALURAN PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	LOKASI PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN X PENGADUAN (HARI KERJA)		WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS			KET	
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP	SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP				SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI		
7	11 April 2023	Instruksi Pimpinan	DPRD Kabupaten Purwakarta	PT. Asputra Perkasa Makmur	PT. Asputra Perkasa Makmur Kp. Bunsari RT/RW. 016/005 Kec. Bojong Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Pembangunan peternakan ayam yang belum memiliki dokumen perizinan dan non perizinan lainnya	11 April 2023	1	V			Pengiriman Surat	Mengirim surat perihal hasil inspeksi lapangan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dan Dinas Peternakan & Perikanan	Adapun hasil dari rapat pembahasan ini terdapat beberapa rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh PT Asputra Perkasa Makmur yaitu : > Komisi I DPRD Kabupaten Purwakarta meminta kepada PT. Asputra Perkasa Makmur untuk menghentikan sementara produksi sampai dengan proses perizinan selesai ditempuh > Komisi I DPRD Kabupaten Purwakarta memberikan waktu kepada PT Asputra Perkasa Makmur untuk menyelesaikan PBG selama 2 bulan		V			
8	11 April 2023	Instruksi Pimpinan	DPRD Kabupaten Purwakarta	CV. Solvi Indonesia	Jl. Militer RT/RW. 019/005 Kecamatan Darangdan Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Pelanggaran tata ruang yang dilakukan oleh CV. Solvi Indonesia	11 April 2023	1	V			Pengiriman Surat	Mengirim surat perihal hasil inspeksi lapangan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang dan Dinas Peternakan & Perikanan	Adapun hasil dari rapat pembahasan ini terdapat beberapa rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh CV Solvi Indonesia yaitu : > CV Solvi Indonesia agar melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan izin yang telah diterbitkan > Kegiatan produksi CV Solvi Indonesia untuk sementara di pindahkan ke lokasi lain yang sesuai zona peruntukannya sampai proses perizinan selesai > Komisi I DPRD Kab Purwakarta memberikan waktu kepada CV Solvi Indonesia untuk memindahkan sementara kegiatan produksinya paling lambat bulan Oktober 2023 dan setelahnya dipastikan sudah tidak ada lagi aktivitas produksi di lokasi yang lama > CV Solvi Indonesia wajib memberikan laporan setiap dua bulan sekali mengenai progres dan proses pemindahan produksi secara bertahap kepada Komisi I DPRD kab Purwakarta		V			
9	11 Mei 2023	Ulasan google	Irwan Gusmawan	Petugas Keamanan MPP Madukara		Pelayanan	Attitude petugas keamanan yang buruk	11 Mei 2023	1	V			Koordinasi	Koordinasi dengan pejabat pengelola MPP	Pjabat pengelola MPP mengevaluasi kinerja petugas keamanan	V				

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA
SEMESTER I TAHUN 2023

NO	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	SALURAN PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	LOKASI PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)		WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS			KET
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP	SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP				SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI	
10	Tanggal Surat 24 Mei 2023 dan disposisi surat pada tanggal 29 Mei 2023	Surat Keberatan ke 2	PT. Bumi Cibarusah Indah	PT. Tiga Pilar Griya Pratama/ Perum Bukit Jatiluhur Asri	PT. Bumi Cibarusah Indah Kp. Cireundeu Desa Jati Mekar Kec. Jatiluhur kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Proyek Pembangunan Perumahan Bukit Jatiluhur Asri yang sepagatutuhan pelapor belum memiliki izin dan kajian teknik termasuk aliran pembuangan saluran air / drainase sehingga berakibat kavling dan penahan tanah milik pelapor mengalami kerusakan akibat tanah yang berada pada Perumahan Bukit Jatiluhur Asri turun kelahan pelapor karena kontur lahan pelapor lebih rendah dari pada perumahan Bukit Jatiluhur Asri			V		Koordinasi	Sudah berkoordinasi dengan DPUTR via telepon seluruh	Padatanggal 31 Mei 2023 DPMPTS telah menerima bukti video terkait progress dari PT. Tiga Pilar Griya Pratama dan progress tersebut telah di sampaikan kepada Kepala DPMPTS via whatsapp	V				
11	Tanggal Surat 07 Juni 2023 dan menerima disposisi pada tanggal 12 Juni 2023	Surat Balasan	CV. Solvi Indonesia				CV. Solvi Indonesia menolak untuk pindah ke lokasi baru CV. Solvi memohon pertimbangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengkaji ulang permasalahan pemindahan CV. Solvi Indonesia ke zona industri	20 Juni 2023	7	V			Tanggal 20 Juni 2023 berkoordinasi dengan staf Anggota DPRD Komisi I bahwa mereka belum menerima surat dan belum ada tindakan selanjutnya		V				
12	12 Juni 2023	Surat	LPKSM Putra Siliwangi	PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.	Jl. Raya Darangdan Kab. Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Pelanggaran terhadap jam operasional Toko Modern Alfamart	15 Juni 2023	3	V		Inspeksi lapangan	> Jam operasional toko agar disesuaikan dengan Perda Kabupaten Purwakarta No 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Pasal 21 ayat 2. > Agar melaksanakan dan memenuhi ketentuan sesuai berita acara pengawasan/Gakda/2023 Tanggal 14 Juni 2023 oleh Satpol PP Kabupaten Purwakarta > Agar mematuhi dan mentaati segala perundang-undangan yang telah ditetapkan	Akan memanggil pihak penanggungjawab minimarket untuk dimintakan keterangan	V				

LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA
SEMESTER I TAHUN 2023

NO	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	SALURAN PENGADUAN	NAMA PELAPOR	NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN	LOKASI PENGADUAN	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	TANGGAL PENANGANAN PENGADUAN	DURASI PENANGANAN PENGADUAN (HARI KERJA)		WAKTU PENANGANAN PENGADUAN		METODE PENANGANAN PENGADUAN	HASIL PENANGANAN PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS			KET
									SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP	SESUAI SOP	TIDAK SESUAI SOP				SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK SELESAI	
13	19 Juni 2023	Surat	Gerakan Masyarakat Perangi Korupsi	Permohonan audiensi	DPMPTSP Kabupaten Purwakarta	Evaluasi dan klarifikasi APBD	Evaluasi dan klarifikasi pelaksanaan APBD tahun 2022 dan 2023	22 Juni 2023	2	V			Rapat tindak lanjut evaluasi dan klarifikasi APBD	Pengelolaan kegiatan untuk belanja APBD: > Tahun 2022 13 M, 340 jt sisa gaji dan tunjangan honor > Tahun 2023 13,5 M, Porsi belanja operasional besar > Tahun 2022 364 jt, Belanja modal, sisa belanja operasional > Tahun 2023 447 jt, Belanja modal, pemundasan diturunkan > Menurut permendagri dan permenpan, bahwa PTSP bukan dinas penghasil tapi merupakan dinas pencatatPBG dan IMB domain, PBG pernyataanya di DPUPR dalam aplikasi SIKARET > Target tahun ini 21 M retribusi IMB tingkat capaian masih 10%, terkait hal tersebut yang lebih mengetahui adalah dinas PU. Dalam PBG ada 42 item persyaratan, ada jasa konsultasi yang sudah terfasilitasi oleh tata bangunan > Target 2022 sebesar 21 M tidak tercapai karena harus ada perda yang disahkan baru bisa direalisasikan bulan met 2022, realisasi dibawah 50%		V			
14	21 Juni 2023	Surat	LPKSM Putra Siliwangi	Minimarket dipurwakarta	DPMPTSP Kabupaten Purwakarta	Perizinan dan Non Perizinan	Pelanggaran terhadap jam operasional minimarket di Purwakarta	22 Juni 2023	1	V			Rapat tindak lanjut jam operasi mini market	Mengundang rapat tindak lanjut pembahasan jam operasional minimarket di Kab. Purwakarta yang dihadiri oleh : > PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. > PT Indomarco Primatama > Dinas UKM, Perdagangan dan Perindustrian > Satuan Polisi Pamong Praja > Bagian Hukum Kesimpulan : Minimarket Alfamart tetap harus mengikuti aturan yang saat ini berlaku yaitu jam operasional dari pukul 08.00 WIB s/d 22.00 WIB sesuai dengan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2012 pasal 21 ayat 2.	1. Pihak PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk dan PT. Indomarco Primatama mengakui adanya pelanggaran jam operasional minimarket; 2. Pihak PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk dan PT. Indomarco Primatama akan menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3. Sebelum ada perubahan dan/atau penjabaran lebih lanjut terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 14 Tahun 2012, baik melalui perubahan Peraturan Daerah dan/atau inisiasi Peraturan Bupati, jam operasional minimarket masih mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 14 Tahun 2012 yaitu pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB. 4. Dengan ini PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk dan PT. Indomarco Primatama akan melaksanakan ketentuan Peraturan Daerah	V			

KETERANGAN :
 1 SELESAI : 9
 2 DALAM PROSES : 5
 3 TIDAK SELESAI : 0
TOTAL 14

B. HAMBATAN

Hambatan dalam pelaksanaan penanganan permasalahan pengaduan di Semester I tahun 2022 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 merasa frustrasi dan kurang percaya. Ketidaktransparan ini dapat menciptakan hambatan dalam penanganan pengaduan.
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 penanganan pengaduan 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. Telah tersedianya kanal GARDU PASTI di Mal 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;

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

Penanganan Pengaduan Perizinan ini ditangani oleh Substansi Pengendalian sub Substansi Pengaduan, sub Substansi Perizinan beserta Tim Teknis terkait.

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan Semester I di tahun 2022 sebanyak 13 permasalahan dengan status permasalahan **Selesai**.

B. SARAN

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan ini menyajikan pertanggungjawaban dan laporan kegiatan selama satu 1 semester yang memuat atas kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah tercapai di semester awal tahun 2022 serta merupakan umpan balik untuk memicu perbaikan kinerja Substansi Pengaduan ke depannya.

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus di pertahankan dan di tingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar Subtansi Pengaduan dan Substansi Perizinan 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.

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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN