PEMERINTAH
DAERAH
KABUPATEN
PURWAKARTA

Garuda pasti

PENGADUAN TERPADU
PERIZINAN & INVESTASI

# LAPORAN AKHIR
# PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN
## KEGIATAN PENYEDIAAN DAN PENGELOLAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO TAHUN 2024

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi tuntutan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dengan hormat kami sampaikan laporan mengenai penanganan pengaduan perizinan yang telah diterima oleh instansi kami selama tahun 2024 dari Bulan Januari sampai dengan Desember 2024. 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 penanganan pengaduan perizinan di masa depan

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

Purwakarta, 02 Januari 2025

| | |
|---|---|
| Mengetahui,<br>Kepala Dinas Penanaman Modal dan<br>Pelayanan Terpadu Satu Pintu<br>Kabupaten Purwakarta | Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan<br>Penanaman Modal |
| **Hariman Budi Anggoro, ST, MT**<br>NIP. 19790605 200501 1 013 | **Raden Heri Lukman Yusup, SH**<br>NIP. 19651017 199302 1 001 |

# 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 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 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 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 UndangUndang 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 Funsi

- **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.

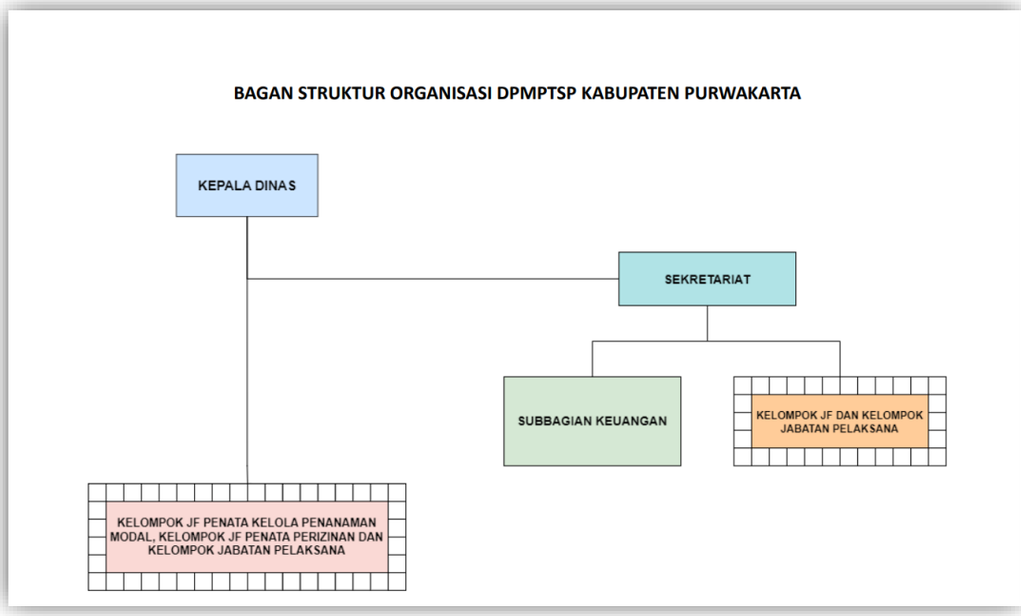
**4. Motto**

MOTTO 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:

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 dari Januari sampai dengan Desember Tahun 2024 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 merupakan Tim kerja yang tergabung dalam tim Layanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat, diantaranya :

- Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya bertindak sebagai Ketua Tim Pengelola Pengaduan Penanaman Modal yang memiliki tugas utama dalam mengelola dan memantau pengaduan investor dan masyarakat terkait penanaman modal, menangani dan menyelesaikan pengaduan secara professional dan efektif, mengkoordinasikan tim pengelola pengaduan, membuat keputusan strategis terkait pengelolaan pengaduan, berkomunikasi dengan pihak terkait seperti dinas teknis dan dinas penegak hukum/perda.
- 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.
- Petugas Pengelola Pengaduan di 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 Kelola Penanaman Modal Ahli Madya<br>Perizinan Ahli Muda | 1 Orang |
| 2 | Penata Perizinan Ahli Muda | 1 Orang |
| 3 | Petugas Pengelola Pengaduan MPP | 2 Orang |

## 2. Anggaran

Anggaran yang digunakan untuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan tahun 2024 ini bersumber dari dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Purwakarta dengan nama Kegiatan Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan. Alokasi anggaran di tahun 2024 ini sebesar Rp. 20.000.000,- dan telah di realisasikan sebesar :

**Tabel 2 : Alokasi Anggaran Penanganan Pengaduan**

| TAHUN | PAGU ANGGARAN (Rp) | REALISASI (Rp) s.d SEMESTER II | PERSENTASE (%) |
|---|---|---|---|
| 2024 | 20.000.000 | 13.292.480 | 66,46% |

## 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 : pengaduanptsp139@gmail.com
- IG DPMPTSP : dpmptsp.purwakarta
- IG MPP Bale Madukara :mppmadukara
- Diskominfo (PISA) SP4N L4POR
- Situs Media Online
- Saluran langsung pada telepon kantor (0264) 8224794
- SMS Gateway Pengaduan / Whatssapp (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 | 2 unit | Baik |
| 3 | Komputer Pengaduan MPP | 2021 | 1 unit | Baik |
| 4 | Formulir Pengaduan | 2024 | 10 berkas | Baik |

# BAB II
# PELAKSANAAN KEGIATAN DAN HAMBATAN

## A. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN

### 1. Status Penanganan Pengaduan Perizinan

DPMPTSP Kabupaten Purwakarta dari mulai tanggal 2 Januari s.d 31 Desember 2024 telah menerima pengaduan sebanyak permasalahan dengan status penanganan pengaduan perizinan sebagai berikut :

**Tabel 4 : Status Penanganan Pengaduan Perizinan**

| NO | STATUS PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|
| 1 | Selesai | 35 | 35% |
| 2 | Proses | 0 | 0% |
| **JUMLAH** | | **35** | **100%** |

### 2. Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke DPMPTSP per saluran selama kurun waktu tahun 2024 dapat dilihat pada tabel dan gambar diagram dibawah ini :

**Tabel 5 : Penanganan Pengaduan Perizinan per Saluran Pengaduan**

| NO | SALURAN PENGADUAN | JUMLAH |
|---|---|---|
| 1 | Tatap muka | 1 |
| 2 | Korespondensi / surat menyurat | 20 |
| 3 | Formulir Pengaduan Manual | - |
| 4 | Barcode/ Google Form Gardu Pasti | 2 |
| 5 | Website DPMPTSP/Ulasan Google | 1 |
| 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 | 1 |
| 11 | Diskominfo (PISA) SP4N L4POR | 3 |
| 12 | Telepon Kantor | - |
| 13 | SMS / Whatssapp | 5 |
| 14 | Rapat Koordinasi | - |
| 15 | Instruksi Pimpinan | 1 |
| | **JUMLAH** | **35** |

**3. Kegiatan Penanganan Pengaduan Perizinan Tahun 2024**

**Tabel 6 : Penanganan Pengaduan Perizinan**

**LAPORAN REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN**

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

**TAHUN 2024**

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 11 Januari 2024 | Gardu Pasti | Leni | Penemu Gadget | MPP Bale Madukara | Pelayanan | Tertinggalnya sebuah gadget di area sekitar MPP Bale Madukara |
| 2 | 12 Januari 2024 | Whatsapp | 087727607728 / M.Sulaeman | PT. Bintang Kiat Kemuliaan | MPP Bale Madukara | Perizinan dan Non Perizinan | Diduga belum mempunyai izin PBG |
| 3 | 12 Januari 2024 | Medsos IG | utidepi | Petugas keamanan MPP Madukara | MPP Bale Madukara | Pelayanan | Attitude petugas keamanan yang buruk |
| 4 | 16 Januari 2024 | Surat | DPRD KAB. PURWAKARTA | PT. Khabamara Semesta Raya | Perumahan Lebak Kinasih di Jalan. Industri Kecamatan Babakancikao Kabupaten Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya pematangan tanah yang dilakukan oleh PT. Khabamara Semesta Raya di Perumahan Lebak Kinasih sehingga mengakibatkan terjadinya banjir pada Perumahan Bumi Villa Grand Cikao |
| 5 | 16 Januari 2024 | Surat | DPRD KAB. PURWAKARTA | Perumahan Kadu Mekar | Desa Kadumekar Kecamatan Babakancikao Kabupaten Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya bencana banjir di Perumahan Kadu Mekar Asri |
| 6 | 17 Januari 2024 | Surat | DPRD KAB. PURWAKARTA | PT. Tiga Pilar Griya Pratama Jatiluhur | Kp. Cirendeu Desa Jatimekar Kecamatan | Pelaksanaan Penanaman Modal | Tindaklanjut penanganan longsoran tanah pada Lokasi Perumahan Cibarusah Indah yang |

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Jatiluhur Kabupaten Purwakarta | | disebabkan oleh pematangan lahan yang dilakukan oleh PT Tiga Pilar Griya Pratama Jatiluhur |
| 7 | 19 Januari 2024 | Surat | DPRD KAB. PURWAKARTA | PT. Khabamara Semesta Raya | Perumahan Lebak Kinasih di Jalan. Industri Kecamatan Babakancikao Kabupaten Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya pematangan tanah yang dilakukan oleh PT. Khabamara Semesta Raya di Perumahan Lebak Kinasih sehingga mengakibatkan terjadinya banjir pada Perumahan Bumi Villa Grand Cikao |
| 8 | 24 Januari 2024 | Google Form | Enur Nurlaela | Layanan Imigrasi | Daftar Paspor Online di Imigrasi Karawang | Pelayanan | Terdapat no telepon layanan penipuan untuk pembantuan pembuatan paspor di google map yang mengatasnamakan Imigrasi MPP Bale Madukara sehingga korban percaya dan mentransfer sejumlah uang sebesar Rp. 1,350,000,- dan baru sadar terkena tipu saat dia mengecek ke lokasi Imigrasi MPP Bale Madukara |
| 9 | 6 Februari 2024 | PISA | Ogan Lopian | Kedai | Jalan Lodaya Nagrikidul Kecamatan Purwakarta | Perizinan dan Non Perizinan | Adanya keluhan warga akan suara kebisingan dari karaoke dan live musik yang mengganggu warga sekitar |
| 10 | 05 Maret 2024 | Whatsapp | 085793710446 / Amanda Putri Nur Salima | Disnakertrans | MPP Bale Madukara | Pelayanan | Terjadi kesalahpahaman dari masyarakat atau pelapor perihal ketidakpuasan hasil edit profil pelapor diakun Pencari Kerja (Kemnaker) |

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | dan keluhan terkait pelayanan petugas tenant Disnaker yang bersikap atau beretika kurang ramah kepada pemohon dan pemohon berharap agar sikap atau etika petugas lebih ditingkatkan lg terutama dalam kesopanan, keramahtamahan dan etika pelayanan, dan ketidakpuasan hasil edit profil pelapor diakun pencaker (Kemnaker) |
| 11 | 26 Maret 2024 | Whatsapp | Fitria | Samsat | MPP Bale Madukara | Pelayanan | Keluhan warga masyarakat terhadap pelayanan salah satu aparat kepolisian yang menangani tentang penpanjangan STNK di Samsat MPP Bale Madukara |
| 12 | 24 April 2024 | Surat | Dinas Perikanan dan Peternakan | CV. DPJ Berkah Unggas | PT. Charoen Pokhhand Desa Neglasari Kec. Darangdan dan CV. DBJ Berkah Unggas Desa Bojong Kec. Bojong | Pelaksanaan Penanaman Modal | Keberatan terhadap pembangunan peternakan ayam komersil layer di dekat Farm PT. Charoen Pokphand Jaya Farm |
| | 02 Mei 2024 | Surat Undangan Rapat | Dinas Perikanan dan Peternakan | CV. DPJ Berkah Unggas | Ruang Kepala Dinas Perikanan dan Peternakan | Pelaksanaan Penanaman Modal | Pembahasan teknis pelaksanaan langkah pengawasan usaha peternakan ayam pasca survei gabungan ke CV. |

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | DPJ Berkah Unggas dan PT. Charoen Pokphan |
| | 08 Mei 2024 | Surat Undangan Rapat | Dinas Perikanan dan Peternakan | CV. DPJ Berkah Unggas | Ruang Kepala Dinas Perikanan dan Peternakan | Pelaksanaan Penanaman Modal | Pembahasan teknis pasca survei gabungan ke CV. DPJ Berkah Unggas dan PT. Charoen Pokphan |
| 13 | 24 April 2024 | Berita online Pikiran Rakyat | Berita online Pikiran Rakyat | Lahan Rawa Sindangkasih Purwakarta | Kampung Balekambang RT. 60 RW. 06 Kelurahan Sindangkasih Kecamatan Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya aktivitas pengurugan dan pemadatan lahan di Kampung Balekambang RT. 60 RW. 06 Kelurahan Sindangkasih Kecamatan Purwakarta yang di duga belum mengantongi izin dari dinas terkait |
| 14 | 03 Mei 2024 | Surat | DPUTR Kab. Purwakarta | CV. Firda Utami Intania | Cluster Kota Permata Blok B H-06 | Pelaksanaan Penanaman Modal | Rapat Koordinasi Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat terhadap CV. Firda Utami Intania tentang pengaduan SLF dan PBG |
| 15 | 08 Mei 2024 | Surat | DPRD KAB. PURWAKARTA | Perumahan Kota Baru | Perumahan Kota Baru | Pelaksanaan Penanaman Modal | Evaluasi PSU dan Sertifikasi Kepemilikan Tanah dan Bangunan pada Perumahan Kota Baru |
| 16 | 14 Mei 2024 | WA Gardu Pasti | Bintang Ramadhan | Antrean Layanan MPP Bale Madukara | MPP Bale Madukara | Pelayanan | Petugas MPP menerima komplain terkait nomor antrian untuk KTP dan operasional jam kerja petugas MPP |
| 17 | 14 Mei 2024 | Ulasan Google | Dede Pratama Jaya | Antrean Layanan MPP Bale Madukara | MPP Bale Madukara | Pelayanan | Petugas MPP menerima komplain terkait nomor antrean layanan |
| 18 | 20 Mei 2024 | Google Form Gardu Pasti | teuku640767@gmail.com | PT. Ezzahra Alfazza Sejahtera | DPMPTSP Kabupaten Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Pengaduan perihal perizinan yang dimiliki PT Ezzahra Alfazza Sejahtera oleh para pembeli/investor |

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | kavling domba yang dikelola oleh perusahaan tersebut |
| 19 | 28 Mei 2024 | WA Gardu Pasti | Novia | Sektor Izin Perdagangan | MPP Bale Madukara | Pelayanan | Lambatnya status pendaftaran TDG |
| 20 | 30 Juni 2024 | PISA Ogan Lopian SPAN LAPOR | PT. Sidarta Bumi Pratiwi | DPMPTSP Kabupaten Purwakarta | MPP Bale Madukara | Pelaksanaan Penanaman Modal | Penangguhan proses Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung |
| 21 | 30 Juli 2024 | Surat | Komite Peduli Lingkungan Hidup Indonesia Dewan Pengurus Harian Kabupaten Purwakarta (KPLHI-DPHK) | Proyek pergudangan Cibening Bizpark dan tempat wisata Nimo Water Forest | Cibening Kecamatan Bungursari | Pelaksanaan Penanaman Modal | Konfirmasi tindaklanjut surat No : 01105/KPLHI-DPHK/PWK/VI/2024 perihal perizinan Proyek pergudangan Cibening Bizpark dan tempat wisata Nimo Water Forest |
| 22 | 15 Agustus 2024 (Tanggal diterima disposisi) | Surat | LPKSM Putra Siliwangi | Toko Alfamart / Toko Eka | Desa Ciwareng Kec. Babakancikao | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya pelanggaran penyalahgunaan perizinan operasional toko yang seharusnya izin Toko Eka tetapi dipergunakan untuk beroperasi Alfamart |
| 23 | 30 Agustus 2024 | Aplikasi Pisa Diskominfo Ogan Lopian | Josephine | DPMPTSP dan DPUTR | MPP Bale Madukara | Pelaksanaan Penanaman Modal | Lambatnya pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung dan Splitsing |
| 24 | 05 September 2024 | Surat | Satpol PP | Morina Resort | Desa Cibogohilir Kecamatan Plered | Pelaksanaan Penanaman Modal | Pelanggaran terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta |
| 25 | 17 September 2024 | Surat | Aliansi Purwakarta Bersartu | Mini market Alfamart dan Alfamidi | Kantor Pj. Bupati | Pelaksanaan Penanaman Modal | Pelanggaran terhadap Peraturan Daerah Purwakarta No. 14 Tahun 2012 terkait jam operasional mini market |

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 02 Oktober 2024 | Surat | Satpol PP | Proyek pembangunan pergudangan di wilayah Cibening Kecamatan Bungursari | Cibening Kecamatan Bungursari | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya pengaduan dari masyarakat terhadap kegiatan pembangunan pergudangan yang tidak berizin |
| 27 | 4 Oktober 2024 | Surat | Satpol PP | Rapat Koordinasi dan pengecekan lapangan bersama dengan Dinas Teknis | Satpol PP Kabupaten Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Pembahasan tindak lanjut hasil monitoring pengawasan jam operasional mini market |
| 28 | 08 Oktober 2024 | Surat | Aliansi Purwakarta Bersatu | Mini market Alfamart dan Alfamidi di wilayah Purwakarta | Alfamart dan Alfamidi di Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya pelanggaran Perda Purwakarta No. 14 Tahun 2012 tentang Jam Operasional Mini Market yang dilakukan oleh pelaku usaha Alfamart dan Alfamidi di Purwakarta |
| 29 | 15 Oktober 2024 | Surat | Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian | Mini market Alfamart dan Alfamidi di wilayah Purwakarta | Alfamart dan Alfamidi di Purwakarta | Pelaksanaan Penanaman Modal | Perda No. 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan pasar tradisioal, pusat perbelanjaan dan toko modern berkaitan dengan jam operasional toko minimarket |
| 30 | 21 November 2024 | Surat | Organisasi Kemasyarakatan Dewan Pimpinan Pusat Gerakan Masyarakat Purwakarta Bersatu (Ormas DPP GMPB) | Tempat Hiburan Karaoke | Jalan Sadas Mekar Perum Regency Kp. Babakan Desa, Kelurahan Sadas Mekar | Pelaksanaan Penanaman Modal | Agar mengevaluasi kembali izin operasional tempat usaha karaoke tersebut karena berada di perkampungan/pemukiman warga serta bertentangan dengan aspek lingkungan yang berdampak negatif |

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Kecamatan Tegalwaru | | kepada masyarakat terutama anak dibawah umur. |
| 31 | 22 November 2024 | Instruksi Pimpinan | Warga masyarakat | Menara Telekomunikasi PT. Dayamitra Telekomunikasi, Tbk | Kp. Tali Baju RT.002 RW.002 Desa Cikaobandung Kecamatan Jatiluhur | Pelaksanaan Penanaman Modal | Adanya dugaan pelanggaran Perda Kabupaten Purwakarta No. 7 Tahun 2012 tentang Menara Telekomunikasi. |
| 32 | 25 November 2024 | Surat | LPKSM Putra Siliwangi | Peternakan ayam milik Bapak Suradi | Kp. Pasirpanjang Rt. 23 Rw. 01 Desa Nangewer Kecamatan Darangdan | Pelaksanaan Penanaman Modal | Permohonan audiensi atas dugaan adanya pelanggaran penyalahgunaan perizinan operasional peternakan ayam milik Bapak Suradi yang izinnya terbit di tahun 2017 dan pembangunan kandang ayam yang dilakukan pada tahun 2024 tidak sesuai dengan perizinan yang dibuat pada tahun 2017 |
| 33 | 13 Desember 2024 | Surat | Satpol PP | CV. Sastranagara Feed Meal | Jalan Militer Kp. Cilamega Desa Depok Kecamatan Darangdan | Pelaksanaan Penanaman Modal | Rapat Koordinasi terkait perizinan CV. Sastranagara Feed Meal sebagai tindaklanjut atas kegiatan usaha pengelolaan bulu ayam sebagai ransum dan konsentrat makanan hewan yang menimbulkan bau tidak |

| NO | TANGGAL DITERIMA PENGADUAN | SALURAN PENGADUAN | NAMA PELAPOR | NAMA / PIHAK YANG DILAPORKAN | LOKASI PENGADUAN | JENIS PENGADUAN | PERMASALAHAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | sedap di sekitar lingkungan tersebut. |
| 34 | 18 Desember 2024 | Surat | Satpol PP | CV. Sastranagara Feed Meal | Jalan Militer Kp. Cilamega Desa Depok Kecamatan Darangdan | Pelaksanaan Penanaman Modal | Melaksanakan pendampingan pelaksanaan penghentian sementara penyegelan kegiatan usaha pengelahan bulu ayam a.n. CV. Sastranagara Feed Meal |
| 35 | 30 Desember 2024 | Surat | Satpol PP | CV. Solvi Indonesia | Jalan Militer Desa Darangdan Kecamatan Darangdan | Pelaksanaan Penanaman Modal | Melaksanakan monitoring pengecekan lapangan dengan Satpol PP dan dinas teknis perihal dugaan masih beroperasionalnya CV. Solvi Indonesia di Jalan Militer Desa Darangdan. |

**LAPORAN TINDAKLANJUT PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN**
**PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWAKARTA**
**TAHUN 2024**

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | 11 Januari 2024 | Tertinggalnya sebuah gadget di area sekitar MPP Bale Madukara | 11-16 Januari 2024 | 5 | √ | | Dilaporkan langsung ke ketua Tim Pengelola dan ketua Tim Pengaduan | Dilihat melalui rekaman sisi TV dan melacak penemu tablet (HP), setelah mendapatkan identitas penemunya, pada tanggal 15 Januari 2024 tim pengelola pelayanan pengaduan langsung mendatangi rumah yang menemukan gadget tersebut, di tanggal 16 Januari 2024 gadget tablet diserahkan kepada pemiliknya sdri Leni di MPP Bale Madukara. | | √ | | | |
| 2 | 12 Januari 2024 | Diduga belum mempunyai izin PBG | 15 Januari 2024 | 3 | √ | | Dilaporkan langsung ke Tim Layanan Pengaduan | Memberi informasi kepada pengadu untuk langsung menghubungipihak DPUTR | | √ | | | |
| 3 | 12 Januari 2024 | Attitude petugas keamanan yang buruk | 15 Januari 2024 | 3 | √ | | Disampaikan langsung ke Ketua Tim Pengelola MPP | pengarahan langsung ke petugas keamanan (satpam) yang bersangkutan | | √ | | | |
| 4 | 16 Januari 2024 | Adanya pematangan tanah yang dilakukan oleh PT. Khabamara Semesta Raya di Perumahan Lebak Kinasih sehingga mengakibatkan terjadinya banjir pada Perumahan Bumi Villa Grand Cikao | 17 Januari 2024 | 1 | √ | | Inspeksi lapangan | 1 Melakukan Inspeksi Lapangan bersama dengan OPD teknis ke lokasi yang terdampak sesuai dengan BAPL No. 01/PENGADUAN /I/2024 Tanggal 17 Januari 2024<br>2 Terdapat aktivitas cut and fill di area Perumahan Lebak Kinasih yang mengakibatkan terjadinya genangan air di atas perumahan tersebut yang berimbas ke Perumahan Villa Grand Cikao<br>3 Adanya perluasan lahan pada Perumahan Lebak Kinasih<br>4 Perumahan Lebak Kinasih memiliki PKKPR perihal lahan yang akan dilakukan pematangan tanah. | Akan dilaksanakan rapat tindaklanjut perihal pelaksanaan teknis dengan mengundang OPD teknis terkait dan kedua belah pihak dari perumahan tersebut | √ | | | |
| 5 | 16 Januari 2024 | Adanya bencana banjir di Perumahan Kadu Mekar Asri | 17 Januari 2024 | 1 | √ | | Rapat di Ruang Rapat Gabungan Komisi | Rapat Evaluasi Infrastruktur pada jaringan irigasi dan bencana banjir di Perumahan Kadu Mekar Asri dengan mengundang Tim Verifikasi Pemda, Camat BBC, Kades Kadu Mekar, BPN Purwakarta, PT. Tujuh Bintang Mandiri serta Perwakilan dari warga Perumahan Kadu Mekar Asri, dengan hasil : | Pada Tanggal 17 Januari 2024 melaksanakan rapat audiensi yang dihadiri oleh Developer, Warga dan Dinas Teknis yang menghasilkan kesepakatan bahwa pihak developer bertanggung jawab membebaskan lahan yang akan digunakan sebagai pelebaran saluran pembuangan. | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 Pihak Developer akan membebaskan lahan ± 1 meter dengan panjang 117 meter dengan waktu secepatnya<br>2 Pembangunan infrastruktur irigasi akan dibangun oleh Pemda setelah tanah tersebut dibebaskan oleh Developer sebagai solusi banjir<br>3 Proses negosiasi sampai pembangunan akan terus dikawal oleh Komisi III DPRD Kabupaten Purwakarta | | | | | |
| 6 | 17 Januari 2024 | Tindaklanjut penanganan longsoran tanah pada Lokasi Perumahan Cibarusah Indah yang disebabkan oleh pematangan lahan yang dilakukan oleh PT Tiga Pilar Griya Pratama Jatiluhur | 18 Januari 2024 | 1 | √ | | Perumahan PT. Tiga Pilar Griya Pratama Jatiluhur | Pengecekan Lapangan sesuai BAPL No : 02/PENGADUAN/I/2024 dengan hasil :<br>1 Adanya kegiatan pembangunan dan pematangan lahan di area Perumahan<br>2 Agar segera menyelesaikan drainase pembuangan air sementara baik di area Perumahan | Sanksi administrasi akan dikeluarkan oleh DPRD Kab. Purwakarta agar untuk sementara menghentikan kegiatan pembangunan dan lebih difokuskan dahulu kepada pembangunan DPT dan Drainase sementara | √ | | | |
| 7 | 19 Januari 2024 | Adanya pematangan tanah yang dilakukan oleh PT. Khabamara Semesta Raya di Perumahan Lebak Kinasih sehingga mengakibatkan terjadinya banjir pada Perumahan Bumi Villa Grand Cikao | 19 Januari 2024 | 0 | √ | | Rapat di Kantor Kecamatan BBC | Mendampingi Kunjugan Kerja Komisi III DPRD Kab. Purwakarta sesuai dengan BAPL : No : 03/PENGADUAN/I/2024 Tanggal 18 Januari 2024, dengan hasil :<br>1 Menekankan kepada pihak Developer Perumahan Lebak Kinasih dan Perumahan Villa Grand Cikao agar bekerjasama dengan cara membangun gorong-gorong pembuangan yang mengarah ke Sungai Cikao | | √ | | | |
| 8 | 24 Januari 2024 | Terdapat no telepon layanan penipuan untuk pembantuan pembuatan paspor di google map yang mengatasnamakan Imigrasi MPP Bale Madukara sehingga korban percaya dan mentransfer sejumlah uang sebesar Rp. 1,350,000,- dan baru sadar terkena tipu saat dia mengecek ke lokasi Imigrasi MPP Bale Madukara | 24 Januari 2024 | 1 | √ | | Koordinasi dengan tenant Imigrasi | Pihak pelapor hanya mengingatkan dan memberitahukan saja kepada petugas imigrasi bahwa telah terjadi penipuan terhadap dirinya yang mengatasnamakan imigrasi dengan meminta sejumlah uang untuk percepatan pembuatan paspor lewat pesan singkat whatssapp, | Adanya pengecekan berkala scam google MPP dan merespon pertanyaan terkait layanan imigrasi dengan cara mengarahkan ke akun instagram MPP Bale Madukara | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 9 | 6 Februari 2024 | Adanya keluhan warga akan suara kebisingan dari karaoke dan live musik yang mengganggu warga sekitar | 6 Februari 2024 | 1 | √ | | Koordinasi | 1 Melakukan koordinasi dengan DPUTR dan Tim Layanan Pengaduan dengan hasil bahwa permasalahan tersebut merupakan kewenangan dari Satpol PP sebagai penegak ketertiban umum | Telah ditindaklanjuti oleh Satpol PP pada tanggal 5 Februari 2024 | √ | | | |
| 10 | 05 Maret 2024 | Terjadi kesalahpahaman dari masyarakat atau pelapor perihal ketidakpuasan hasil edit profil pelapor diakun Pencari Kerja (Kemnaker) dan keluhan terkait pelayanan petugas tenant Disnaker yang bersikap atau beretika kurang ramah kepada pemohon dan pemohon berharap agar sikap atau etika petugas lebih ditingkatkan lg terutama dalam kesopanan, | 05 Maret 2024 | 0 | √ | | Keluhan pemohon atau pelapor disampaikan langsung kepada petugas tenant Disnaker sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan | Petugas tenan Disnakertrans menerima hasil aduan atau keluhan dari pelapor dan berjanji akan lebih meningkatkan etika pelayanan ke arah yang lebih baik | | √ | | | |
| 11 | 26 Maret 2024 | Keluhan warga masyarakat terhadap pelayanan salah satu aparat kepolisian yang menangani tentang penpanjangan STNK di Samsat MPP Bale Madukara | 27 Maret 2024 | 1 | √ | | Koordinasi | Tim kelola penanganan pengaduan memanggil ybs dan menyampaikan keluhan dari pengunjung serta memberikan pengarahan agar pelayanan Samsat menjadi lebih baik | | √ | | | |
| 12 | 24 April 2024 | Keberatan terhadap pembangunan peternakan ayam komersil layer di dekat Farm PT. Charoen Pokphand Jaya Farm | 26 April 2024 | 2 | √ | | Inspeksi lapangan | Setelah dilakukan pengecekan lapangan dan data pada OSS-RBA bahwa CV. DPJ Berkah Unggas benar berjarak kurang dari 1 Kilometer dengan peternakan PT. Charoen Pokphand Jaya Farm | Akan dilakukan rapat tindaklanjut pasca survei gabungan | | | | |
| | 02 Mei 2024 | Pembahasan teknis pelaksanaan langkah pengawasan usaha peternakan ayam pasca survei gabungan ke CV. DPJ. Berkah Unggas dan PT. Charoen Pokphan | 03 Mei 2024 | 3 | √ | | | Rapat dengan Tim Teknis | Melaksanakan rapat tindak lanjut perihal regulasi yang sesuai dengan aturan yang diterapkan kepada pembangunan peternakan ayam dengan OPD Teknis di Disakanak yang memutuskan untuk menghentikan operasional peternakan ayam di CV DPJ Berkah Unggas | | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| | 08 Mei 2024 | Pembahasan teknis pasca survei gabungan ke CV. DPJ. Berkah Unggas dan PT. Charoen Pokphan | 08 Mei 2024 | 3 | √ | | | Rapat dengan Tim Teknis | Hasil Rapat bahwa PT. DPJ Berkah Unggas melakukan usaha peternakan yang tidak sesuai dengan Perda No. 11 Tahun 2012 Tentang RTRW Kabupaten Purwakarta Tahun 2011-2031 dan Permentan No. 40/Permentan/OT,140/7/2011 tentang Pedoman Pembibitan Ayam Ras yang Baik, Perbup Purwakarta No. 15 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Purwakarta No. 63 A Tahun 2005 tentang Pedoman Teknis Usaha Peternakan sehingga operasional peternakan ayam di CV. DPJ Berkah Unggas harus dihentikan. | √ | | | |
| 13 | 02 Mei 2024 | Adanya aktivitas pengurugan dan pemadatan lahan di Kampung Balekambang RT. 60 RW. 06 Kelurahan Sindangkasih Kecamatan Purwakarta yang di duga belum mengantongi izin dari dinas terkait | 02 Mei 2024 | 1 | √ | | Inspeksi lapangan bersama dengan Tim Teknis dari DPUTR | pengarahan langsung ke petugas keamanan (satpam) yang bersangkutan | Melakukan klarifikasi kepada pemilik lahan perihal peruntukan lahan yang sedang dilaksanakan pengurugan dan pemadatan tanah | √ | | | |
| 14 | 03 Mei 2024 | Rapat Koordinasi Pengaduan Masyarakat terhadap CV. Firda Utami Intania tentang pengaduan SLF dan PBG | 06 Mei 2024 | 3 | √ | | Rapat Koordinasi | Hasil Rapat Koordinasi :<br>1. Pemilik usaha agar dapat memenuhi ketentuan sesuai dokumen SPPL yang sudah terbit dan mengurus izin lingkungan atas kegiatan usaha yang dilakukan di lokasi usaha<br>2. Pemilik usaha agar mengurus perubahan fungsi hunian menjadi fungsi usaha yang akan dicantumkan dalam dokumen PBG dan SLF sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. | Berdasarkan Surat dari DPUTR Nomor : 600,1,15,2/460/DPUTR/2024 tanggal 22 Mei 2024 bahwa pemilik usaha CV Firda Utami Intania dihimbau untuk segera mengurus perubahan fungsi dan klasifikasi bangunan gedung yang digunakan sebagai usaha, sesuai PP Nomor 16 Tahun 2021 Pasal 11 Ayat (2), bahwa dalam hal terdapat perubahan fungsi dan/atau klasifikasi bangunan gedung. pemilik wajib mengajukan PBG perusahaan. | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 15 | 08 Mei 2024 | Undangan Rapat Kerja Komisi III DPRD Kabupaten Purwakarta mengenai aspirasi masyarakat terkait Evaluasi PSU dan Sertifikasi Kepemilikan Tanah dan Bangunan pada Perumahan Kota Baru/Kota Kahuripan dengan Develper PT. Inti Adhiyasa | 16 Mei 2024 | 6 | √ | | Ruang Rapat Gabungan Komisi DPRD | Membahas mengenai aspirasi masyarakat terkait evaluasi PSU dan sertifikasi kepemilikan tanah dan bangunan pada Perumahan Kota Baru bersama dengan unsur dari tim verifikasi Pemda, Kades Campaka, perwakilan warga Perum Kota Baru dan juga dari BPN Purwakarta | Kesimpulan Rapat :<br>Dengan ini disimpulkan hasil pelaksanaan Rapat Kerja Komisi III DPRD Kabupaten Purwakarta berdasarkan :<br>kesepakatan bersama dari Para Undangan yang hadir, sebagai berikut : 1.<br>Bahwa PT. Lansena Jaya sanggup untuk menyelesaikan terkait sertifikasi kepemilikan tanah warga Perumahan Kota Baru Desa Campaka Kecamatan Campaka Kabupaten Purwakarta tersebut dengan waktu 14 bulan kedepan pada bulan Agustus 2025 sampai dengan Splitzing.<br>2. Permasalahan terhadap vendor yang telah menyelesaikan pelaksanaan pembangunan dari tahun 2017 secepatnya dapat diselesaikan oleh PT. Lansena.<br>3. Sedangkan untuk PSU disepakati akan diproses secara Sepihak. | √ | | | |
| 16 | 14 Mei 2024 | Petugas MPP menerima komplain terkait nomor antrian untuk KTP dan operasional jam kerja petugas MPP | 14 Mei 2024 | 1 | √ | | MPP Bale Madukara | Petugas MPP menerima saran dan masukan dari sdr. Bintang Ramadhan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan MPP Bale Madukara | Untuk mengatasi kehabisan nomor antrean petugas memberikan saran kepada sdr. Bintang Ramadhan untuk melakukan booking antrean secara online | √ | | | |
| 17 | 14 Mei 2024 | Petugas MPP menerima komplain terkait nomor antrean layanan | 14 Mei 2024 | 1 | √ | | MPP Bale Madukara | Petugas MPP menerima saran dan masukan dari sdr. Dede Pratama Jaya sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan MPP Bale Madukara | Untuk mengatasi kehabisan nomor antrean petugas memberikan saran kepada sdr. Dede Pratama Jaya untuk melakukan booking antrean secara online yaitu lewat Aplikasi MPP Madukara | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 18 | 20 Mei 2024 | Pengaduan perihal perizinan yang dimiliki PT Ezzahra Alfazza Sejahtera oleh para pembeli/investor kavling domba yang dikelola oleh perusahaan tersebut | 14 Juni 2024 | 19 | √ | | Rapat tindak lanjut di Aula DPMPTSP Kab. Purwakarta | Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Pasal 4 dan 5, untuk memulai dan melakukan kegiatan usaha, pelaku usaha wajib memenuhi persyaratan dasar Perizinan Berusaha meliputi : a. Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang b. Persetujuan Lingkungan c. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). | Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh PT. Ezzahra Alfazza Sejahtera akan mengajukan permohonan pengesahan Siteplan ke DPUTR Kabupaten Purwakarta untuk lahan yang SESUAI berdasarkan Pertimbangan Teknis Pertanahan seluas ±23,492 m2 dengan ketentuan yang berlaku. b. PT. Ezzahra Alfazza Sejahtera akan mengajukan permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) ke DPMPTSP Kabupaten Purwakarta berdasarkan Siteplan yang telah disahkan oleh DPUTR Kabupaten Purwakarta melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). c. PT. Ezzahra Alfazza Sejahtera berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan bukti kepemilikan tanah (sertipikat) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. PT. Ezzahra Alfazza Sejahtera wajib | √ | | | |
| 19 | 28 Mei 2024 | Lambatnya status pendaftaran TDG yang sudah lewat dari 14 hari | 28, dan 29 Mei 2024 | 1 | √ | | Koordinasi lewat pesan singkat WA | Agar mengajukan kembali data NIB yang berlokasi di Purwakarta dengan status utama karena usahanya menghasilkan keuntungan | Disarankan agar melakukan pengecekan di menu pelacakan perizinan berusaha dan menyampaikan no kontak DKUPP sebagai bahan koordinasi lebih lanjut | √ | | | |
| 20 | 30 Juni 2024 | Penangguhan proses Persetujuan Bangunan Gedung a.n. PT. Sidarta Bumi Pratiwi melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung | 05 Juli 2024 | 5 | √ | | Koordinasi lewat pesan singkat WA | Laporan pengaduan telah disampaikan kepada pimpinan agar pemohon menyampaikan pengaduan dengan identitas yang jelas sesuai dengan KTP atau melampirkan surat tugas/surat kuasa dari PT. Sidarta Bumi Pratiwi sehingga DPMPTSP tidak dapat memberikan informasi sesuai yang diminta oleh pemohon. | Pihak Ogan Lopian telah menyampaikan kepada pemohon/pengadu agar bisa melengkapi kekurangan data yang dimohon tetapi pihak pemohon tidak merespon | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 21 | 30 Juli 2024 | Konfirmasi tindaklanjut surat No : 01105/KPLHI-DPHK/PWK/VI/2024 perihal perizinan Proyek pergudangan Cibening Bizpark dan tempat wisata Nimo Water Forest | 31 Juli 2024 | 1 | √ | | Rapat | Menerima audiensi dari Komite Peduli Lingkungan Hidup Indonesia Dewan Pengurus Harian Kabupaten (KPLHI DPHK) Purwakarta dengan hasil :<br>1. Proyek Pergudangan Cibening Bizpark di kelola oleh PT. Nasula Arutala Utama dan perizinan yang telah dimiliki diantaranya : PKKPR, UKL-UPL, tetapi belum memiliki PBG, kegiatan usahanya gudang dan toko serta telah ada aktivitas konstruksi berupa pengerukan tanah merah ± 2000 ritasi.<br>2. Wisata Nimo Water Forest dikelola oleh PT. Nanibar Kapital Nusantara perizinan yang telah dimiliki diantaranya : PKKPR, UKL-UPL, tetapi belum memiliki PBG, kegiatan usahanya berupa gelanggang renang. | Sesuai dengan notulen rapat, laporan dari pengadu telah diterima dan diarahkan untuk konfirmasi ke OPD teknis sesuai dengan kewenangannya | √ | | | |
| 22 | 15 Agustus 2024 (Tanggal diterima disposisi) | Adanya pelanggaran penyalahgunaan perizinan operasional toko yang seharusnya izin Toko Eka tetapi dipergunakan untuk beroperasi Alfamart | 22 Agustus 2024 | 5 | √ | | Inspeksi lapangan | Melaksanakan inspeksi lapangan ke Toko Eka bersama dengan OPD teknis berdasarkan Berita Acara Pemeriksaan Lapangan Nomor : 06/Pengaduan/VIII/2024 Tanggal 22 Agustus 2024 | Memanggil pelaku usaha untuk meminta penjelasan atau konfirmasi terhadap perizinan berusaha Toko Eka/Alfamart | | | | |
| | | | 26 Agustus 2024 | 2 | √ | | Rapat | Meminta klarifikasi dari pelaku usaha sesuai Berita Acara Rapat Nomor : 07/Pengaduan/VIII/2024 Tanggal 26 Agustus 2024 | Akan mengundang Opd teknis yaitu DKUPP, Satpol PP dan Bagian Hukum Setda serta pimpinan Toko Eka dan Pimpinan PT. Alfaria untuk membahas terkait jam operasional mini market terhadap aduan masyarakat | | | | |
| | | | 05 September 2024 | 8 | √ | | Rapat | Melaksanakan rapat pembahasan dengan Opd teknis yaitu DKUPP, Satpol PP dan Bagian Hukum Setda serta pimpinan Toko Eka dan Pimpinan PT. Alfaria untuk membahas tindak lanjut hasil inspeksi lapangan ke Toko Eka/Alfamart sesuai dengan Berita Acara Rapat Nomor : 07/Pengaduan/VIII/2024 Tanggal 26 Agustus 2024 | Membuat dan menyampaikan surat untuk pelaku usaha dan pengadu sesuai dengan BA Rapat Nomor : 08/Pengaduan/IX/2024 Tanggal 5 September 2024 | √ | | | |
| 23 | 30 Agustus 2024 | Lambatnya pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung dan Splitsing a.n. Josephine | 02 September 2024 | 1 | √ | | Rapat Internal | Rapat Koordinasi dengan Tim PBG dan Tim Pengaduan terkait permasalahan dan tindaklanjut PBG, Splitsing a.n. Josephine | Membuat surat undangan untuk pembahasan permasalahan PBG a.n. Josephine yang ditujukan ke OPD Teknis | | | | |
| | | | 04 September 2024 | 2 | √ | | Rapat Pembahasan | Melaksanakan rapat pembahasan dengan DPUTR Bidang Tata Ruang dan Tata Bangunan sesuai notulen rapat tanggal 4 September 2024 | Menyampaikan hasil pembahasan rapat ke petugas pengelola pengaduan MPP Bale Madukara untuk disampaikan ke Ogan Lopian dan selanjutnya diteruskan kepada pemohon/pengadu | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 24 | 05 September 2024 | Pelanggaran terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta terkait pembangunan kolam renang "Morina Resort" | 06 September 2024 | 1 | √ | | Inspeksi Lapangan | Melaksanakan inspeksi lapangan sesuai Berita Acara Pengawasan dari Satpol PP dengan Nomor : 503/7/BAP Pengawasan/Gakda/2024 Tanggal 6 September 2024 dan Surat Pernyataan bermaterai yang di tanda tangani oleh pelaku usaha | Menghimbau kepada pelaku usaha untuk menempuh dan menyelesaikan perizinan serta berkoordinasi dengan DPUTR untuk penyelesaian perizinannya | √ | | | |
| 25 | 17 September 2024 | Pelanggaran terhadap Peraturan Daerah Purwakarta No. 14 Tahun 2012 terkait jam operasional mini market atas aduan dari Aliansi Purwakarta Bersatu | 18 September 2024 | 1 | √ | | Rapat | Menerima audiensi dari Aliansi Purwakarta Bersatu di Ruang Rapat Pj. Bupati Purwakarta bersama dengan DKUPP, Satpol PP dan pihak manajemen Alfamart | Akan melakukan pengawasan lapangan ke 8 titik mini market Alfa mart dan Alfa midi di sekitar wilayah Kecamatan Purwakarta pada tanggal 18 September 2024 | | | | |
| | | | 19 September 2024 | 1 | | | Inspeksi Lapangan | Melaksanakan Pengawasan Lapangan Gabungan bersama dengan DKUPP dan Satpol PP dalam rangka Penegakan Perda Purwakarta No. 14 Tahun 2012 terkait Jam Operasional di 8 titik lokasi diantaranya Alfamart Kapten Halim Nagri Kidul, Alfamidi Veteran Cisereuh, Alfamidi Ciwangi Bungursari, Alfamart Cibening Bungursari, Alfamidi Cibening Bungursari, Alfamart Akses Tol Cikopo Bungursari, Alfamart Bright Cikopo dan Alfamart Basuki Rahmat SPBU Sindangkasih. | Memasang stiker pengawasan dan Berita Acara Pengawasanyang dikeluarkan dan dipantau oleh Satpol PP serta Penandatanganan Surat Pernyataan bersedia mematuhi jam operasional minimarket mulai buka pukul 08.00 WIB dampai dengan tutup pukul 22,00 WIB yang dikeluarkan oleh DKUPP berlaku sampai dengan terbitnya Perda terbaru tentang pasar dan minimarket. | √ | | | |
| | | | 20 September 2024 | 1 | | | Inspeksi Lapangan | Melaksanakan Pengawasan Lapangan Gabungan bersama dengan DKUPP dan Satpol PP dalam rangka Penegakan Perda Purwakarta No. 14 Tahun 2012 terkait Jam Operasional di 5 titik lokasi diantaranya Alfamart Kusumaatmaja Cipaisan, Alfamidi Basuki Rahmat Sindangkasih, Indomaret Fresh RE Martadinata, Alfamidi Veteran Depan SMP 7 dan Alfamart Veteran Nagri Kaler dekat Sturbuck. | Memasang stiker pengawasan dan Berita Acara Pengawasanyang dikeluarkan dan dipantau oleh Satpol PP serta Penandatanganan Surat Pernyataan bersedia mematuhi jam operasional minimarket mulai buka pukul 08.00 WIB dampai dengan tutup pukul 22,00 WIB yang dikeluarkan oleh DKUPP berlaku sampai dengan terbitnya Perda terbaru tentang pasar dan minimarket. | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 26 | 02 Oktober 2024 | Adanya pengaduan dari masyarakat terhadap kegiatan pembangunan pergudangan yang tidak berizin | 02 Oktober 2024 | 1 (satu) hari | √ | | Monitoring dan pengecekan lapangan | Tidak ada kegiatan cut and fill ataupun aktivitas pembangunan gedung hanya ada lahan kosong tanah merah dengan kondisi gerbang ditutup oleh seng dan di gembok. | Melakukan koordinasi ke Kecamatan Bungursari untuk mencari informasi terkait lahan tersebut dan di dapatkanlah informasi bahwa penanggung jawab lapangan adalah H. Nurdin dan lahan tersebut akan dibangun untuk gudang dan ruko. Pelaku usaha masih menempuh proses perizinan dan kami menyarankan agar segera berkoordinasi dengan Dinas Teknis terkait untuk proses rekomendasi perizinannya. | √ | | | |
| 27 | 3 Oktober 2024 | Pembahasan tindak lanjut hasil monitoring pengawasan jam operasional mini market | 07 Oktober 2024 | 2 (dua) hari | √ | | Rapat Koordinasi dan Pengecekan Lapangan | Menghadiri rapat koordinasi dan tindaklanjut hasil monitoring pengawasan jam operasional minimarket serta mendapatkan laporan beberapa minimarket hasil pengawasan tanggal 19 dan 20 September 2024 telah mematuhi aturan hanya saja ada salah satu minimarket Alfamart yang masih belum patuh sehingga perlu melaksanakan pengawasan dan pengecekan lapangan ke lokasi tersebut. | melaksanakan pengecekan lapangan ke Alfamart Purwamekar karena disinyalir masih melakukan pelanggaran jam operasional buka tutup toko. | √ | | | |
| 28 | 08 Oktober 2024 | Adanya pelanggaran Perda Purwakarta No. 14 Tahun 2012 tentang Jam Operasional Mini Market yang dilakukan oleh pelaku usaha Alfamart dan Alfamidi di Purwakarta | 08 Oktober 2024 | 1 (satu) hari | √ | | Rapat | Menerima audiensi dari Aliansi Purwakarta Bersatu di Ruang Rapat Pj. Bupati Purwakarta bersama dengan DKUPP, Satpol PP dan pihak manajemen Alfamart. | Menyampaikan bukti hasil monitoring pengawasan lapangan ke 8 titik mini market Alfa mart dan Alfa midi di sekitar wilayah Kecamatan Purwakarta pada tanggal 19 September 2024 dan 5 titik di tanggal 20 September 2024 dengan melampirkan bukti BA Pengawasan dan Surat Pernyataan yang dikeluarkan oleh Satpol PP untuk dipatuhi oleh pelaku usaha. Pihak Aliansi Purwakarta mengapresiasi hasil kerja pemda dan berharap tidak adanya lagi pelanggaran jam operasional buka tutup toko yang dilakukan oleh pelaku usaha minimarket. | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 29 | 15 Oktober 2024 | Rapat teknis pembahasan perihal Perda No. 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan pasar tradisioal, pusat perbelanjaan dan toko modern | 18 Oktober 2024 | 3 (satu) hari | √ | | Rapat | Rapat pembahasan perihal jam operasional mini market sesuai dengan Perda No. 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan pasar tradisioal, pusat perbelanjaan dan toko modern dihadiri oleh unsur dari DKUPP sebagai penyelenggara rapat, DPMPTSP, Satpol PP, Bagian Ekonomi Setda, Bagian Hukum Setda, Direktur dari Alfamart dan Direktur Alfamidi sesuai dengan No. Berita Acara Pembahasan : 000,15/1301-perdag/2024 Tanggal 18 Oktober 2024. | Hasil kesepakatan bersama bahwa pihak Alfamart dan Alfamidi siap berkomitmen dan tidak akan melanggar jam operasional waktu buka tutup toko sesuai dengan Perda No. 14 Tahun 2012. | √ | | | |
| 30 | 21 November 2024 | Agar mengevaluasi kembali izin operasional tempat usaha karaoke di Jalan Sadas Mekar Perum Regency Kp. Babakan Desa, Kelurahan Sadas Mekar Kecamatan Tegalwaru karena berada di perkampungan/pemukiman warga serta bertentangan dengan aspek lingkungan yang berdampak negatif kepada masyarakat terutama anak dibawah umur. | 21 November 2024 | 1 (satu) hari | √ | | Koordinasi | Koordinasi dengan Satpol PP terkait tempat karaoke tersebut dengan hasil : Satpol PP telah melakukan pengawasan pada tanggal 26 Oktober 2024 dan pelaku usaha tidak dapat memperlihatkan berkas perizinan berusaha sehingga pihak Satpol PP mewajibkan segera menempuh/menyelesaikan perizinan berusaha ke dinas teknis dan untuk kegiatan usahanya agar dihentikan sementara sampai dengan selesai perizinannya. | Pelaku usaha a.n. Nurmalasari menyampaikan bukti bahwa mereka telah memiliki dan menempuh perizinan berusaha dengan nama CV. Mandiri Jaya Mecca di tanggal 22 Oktober 2024 | √ | | | |
| 31 | 22 November 2024 | Adanya dugaan pelanggaran Perda Kabupaten Purwakarta No. 7 Tahun 2012 tentang Menara Telekomunikasi. | 25 November 2024 | 1 (satu) hari | √ | | Inspeksi lapangan | Hasil dari monitoring gabungan antara DPMPTSP, DPUTR dan Satpol PP saat inspeksi lapangan terdapat bangunan menara telekomunikasi dengan fisik terbangun 100% dan pemilik/penanggung jawab proyek bangunan menara telekomunikasi yang dibangun oleh PT. Dayamitra Telekomunikasi tidak berada di lokasi. | Pada tanggal 1 November 2024 pihak DPUTR telah memberikan surat pemberitahuan kepada pemilik bangunan menara tersebut untuk segera mengurus administrasi perizinan PBG dan SLF. | √ | | | |
| 32 | 25 November 2024 | Permohonan audiensi atas dugaan adanya pelanggaran penyalahgunaan perizinan operasional peternakan ayam milik Bapak Suradi yang izinnya terbit di tahun 2017 dan pembangunan kandang ayam yang dilakukan pada tahun 2024 tidak sesuai dengan perizinan yang dibuat pada tahun 2017 | 02 Desember 2024 | 5 (lima) hari | √ | | Rapat | Rapat dipimpin oleh Assda II dan dihadiri oleh unsur dari Bagian Ekonomi Setda, DPMPTSP, DLH, Dishub, Satpol PP, Camat Darangdan, Kades Nangewer, perwakilan dari pelaku usaha dan Ormas PP dan LPKSM Siliwangi. Pihak ormas mempertanyakan tentang izin yang dimiiliki oleh peternakan tersebut serta mekanisme dalam pengajuan perizinan. Pelaku usaha telah melanggar Perda RTRW no 11/2012 karena tidak sesuai dengan zona peruntukannya dan untuk kegiatan usaha lebih ke komersil bukan untuk pembibitan. | Pemilik peternakan ayam a.n. Suradi bersedia menghentikan dahulu aktivitas pembangunan kandang ayam sampai dengan proses perizinan OSS dan Rekom teknis lainnya slesai serta sampai dengan Perda RTRW terbaru disahkan. | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| 33 | 12 Desember 2024 | Rapat Koordinasi terkait perizinan CV. Sastranagara Feed Meal sebagai tindaklanjut atas kegiatan usaha pengelolaan bulu ayam sebagai ransum dan konsentrat makanan hewan yang menimbulkan bau tidak sedap di sekitar lingkungan tersebut. | 16 Desember 2024 | 2 (dua) hari | √ | | Rapat Koordinasi | Rapat koordinasi dihadiri oleh unsur dari Satpol PP, DPMPTSP dan Dinas LH sebagai tindak lanjut atas kegiatan usaha pengelolaan bulu ayam sebagai ransum dan konsentrat makanan a.n. CV. Sastranagara Feed Meal telah memiliki NIB di tanggal 17 November 2022 dan SPPL di tanggal 16 Desember 2024 tetapi perizinan dan rekomendasi lainnya belum ditempuh. | Akan melakukan kegiatan penyegelan/penghentian sementara kegiatan usaha pengolahan bulu ayam CV. Sastranagara Feed Meal sesuai dengan surat dari Satpol PP kepada Direktur CV. Sastranagara Feed Meal, No : 100.3.4/1605-SatpolPP/2024 Tanggal 17 Desember 2024 Perihal : Pemberitahuan penghentian sementara kegiatan/penyegelan. | √ | | | |
| 34 | 18 Desember 2024 | Melaksanakan pendampingan pelaksanaan penghentian sementara penyegelan kegiatan usaha pengelahan bulu ayam a.n. CV. Sastranagara Feed Meal | 18 Desember 2024 | 1 (satu) hari | √ | | Inspeksi Lapangan | Melaksanakan pendampingan penghentian sementara/penyegelan kegiatan usaha pengolahan bulu ayam a.n. CV. Sastranagara Feed Meal di Jl. Militer Kp. Cilamega Desa Depok Kecamatan Darangdan oleh Satpol PP Kabupaten Purwakarta sesuai No. Berita Acara Penyegelan : 1/BA.Penyegelan/Gakda/XII/2024 Tanggal 18 Desember 2024. | | √ | | | |
| 35 | 30 Desember 2024 | Melaksanakan monitoring pengecekan lapangan dengan Satpol PP dan dinas teknis perihal dugaan masih beroperasionalnya CV. Solvi Indonesia di Jalan Militer Desa Darangdan | 30 Desember 2024 | 1 (satu) hari | √ | | | 1. Hasil monitoring gabungan atas perpindahan CV. Solvi Indonesia ke lokasi Kawasan Industri Sumber Karya Internasional terdapat sekitar 200 orang karyawan yang sedang melaksanakan kegiatan produksi, pihak penanggungjawab tidak bisa memberikan keterangan secara rinci terhadap proses perpindahan karyawan. Data yang dapat kami peroleh seiring dengan perpindahan produksi dari Jl. Militer ke Kawasan Industri SKI yaitu CV. Solvi Indonesia berubah nama menjadi PT. Solve IT dan saat kami melaksanakan monitoring malah berganti nama menjadi PT. Advance Forward Trade dengan kegiatan usaha pakaian jadi (konveksi) dari tekstil dan untuk perizinan OSS PT. Advance Forward Trade telah ditempuh serta pihak pemda sama sekali tidak mengetahui perubahan nama tersebut. | Menghimbau agar segera berkoordinasi dengan dinas teknis untuk mengurus rekomendasi perizinan lainnya. | √ | | | |

| NO | TANGGAL DITERIMA 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 | |
| | | | | | | | | 2 Hasil monitoring dengan Dinas teknis bahwa : CV. Solvi Indonesia di Jl. Militer Desa Darangdan masih tetap melaksanakan kegiata produksi sedangkan kegiatan produksi yang dilakukan tidak sesuai dengan zona wilayah dan Perda Purwakarta No. 11 Tahun 2012. Pemilik CV. Solvi Indonesia tidak berada di lokasi sehingga mereka tidak dapat memberikan informasi terkait perpindahan dan perubahan nama perusahaan. | CV. Solvi Indonesia dihimbau agar menghentikan kegiata produksinya sesuai dengan No Berita Acara Pengawasan : 503/23/BAP Pengawasan/Gakda/2024 Tanggal 30 Desember 2024 yang dikeluarkan oleh Satpol PP Kabupaten Purwakarta. | | | | |

**KETERANGAN :**

| | | |
|---|---|---|
| 1 | SELESAI | 35 |
| 2 | DALAM PROSES | 0 |
| 4 | TIDAK SELESAI | 0 |
| | **TOTAL** | 35 |

## B. HAMBATAN

Hambatan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan perizinan di tahun 2024 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 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. 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

Penanganan Pengaduan Perizinan ini ditangani oleh Tim Layanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat beserta Tim Teknis terkait. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Perizinan di tahun 2024 sebanyak 35 permasalahan dengan status permasalahan **Selesai** sebanyak **35.**

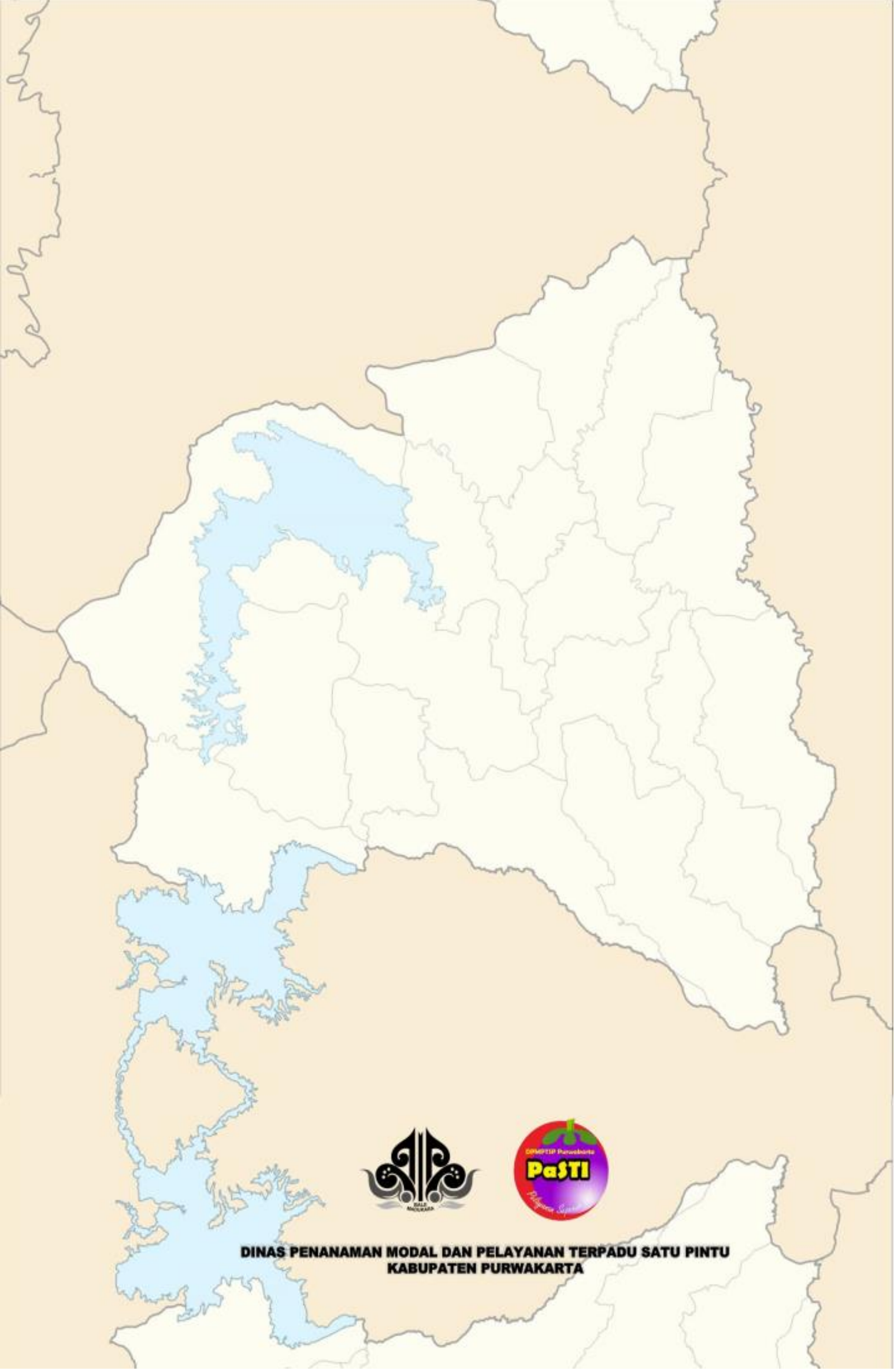
## B. SARAN

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Perizinan ini menyajikan pertanggungjawaban dan laporan kegiatan selama satu 1 (satu) tahun yang memuat atas kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah tercapai di tahun 2024 serta merupakan umpan balik untuk memicu perbaikan kinerja Tim Layanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat ke depannya.

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan 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.

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.



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