



PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Kartini No. 1 Telp. (0291) 595193 Fax (0291) 598186
Website : www.dpmpdsp.jepara.info Email : dpmpdsp@jepara.go.id
JEPARA

59411

Jepara, 28 Maret 2023

Nomor : 005/ 226.1
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth. Kepada

Di -

JEPARA

Mengharap dengan hormat atas kehadirannya dalam acara /
pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 31 Maret 2023
Jam : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat DPMPDSP Kabupaten Jepara.
Acara : Rapat Evaluasi Pengaduan Triwulan I Tahun 2023

Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



HERY YULIYANTO, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 197707021996021001

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TERKAIT PERIZINAN

Rapat : Monev Pengaduan
Hari/Tanggal : Jum'at , 31 Maret 2023
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat DPMPTSP Kabupaten Jepara
Pimpinan Rapat : Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara
Acara : Rapat Evaluasi Pengaduan Triwulan I Tahun 2023
Pimpinan Rapat : Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara
Peserta Rapat : 1. Penata Kelola PM Madya (PM)
2. Penata Perijinan Madya (PTSP)
3. Penata Kelola PM Muda (PM)
4. Penata Perijinan Muda (PTSP)
5. Analis Pengaduan Masyarakat (PM)
6. Staf PM

Kegiatan Pembukaan :
Dibuka oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara Bpk. Hery Yulianto, S.STP, MSi

Hasil Rapat :

Penanganan Pengaduan terkait perizinan di Triwulan I Tahun 2023 sejumlah 1 (satu) pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan melalui(WA) WhatsApp tanggal 29 Maret 2023 melalui BP. Eko Hariyanto alamat Desa Tegalsambi terkait Pengaduan Warga Desa Gedangan RT.01/2 pemotongan ayam di Ruko Rajawali yang mencemari lingkungan warga sekitar.

Penyelesaian :

Pada tanggal 29 Maret 2023 ,Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan melaksanakan tindak lanjut dan Rapat Tim , jam 08.00 WIB ,bertempat di Ruang Rapat MPP Kantor DPMPTSP dilanjutkan ceking lokasi pada tanggal 30 Maret 2023 dengan hasil sebagai berikut :

- Informasi dari Sdr. Eko Rusanto perwakilan dari Bu Selvi selaku pemilik Ruko Rajawali bahwa direncanakan usaha pemotongan ayam tidak diperpanjang/diakhiri kontraknya karena mengganggu aktivitas burung wallet setelah hari Raya Idul Fitri
 - Untuk Pemilik usaha pemotongan ayam yang lain milik perorangan An . Sunikah dan Emawati disarankan membuat Septictank begitu juga untuk usaha penggilingan bakso Perorangan An. Khusnul Widarti
 - Disarankan untuk membuat ijin
 - DPMPTSP memfalisasi mendampingi membuat NIB Perperorangan An.Sunikah, Emawati dan Khusnul Widarti.
- Proses

Demikian untuk menjadikan periksa dan petunjuk lebih lanjut.



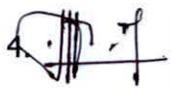
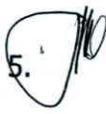
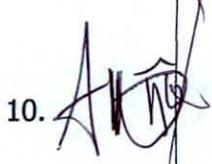
Pimpinan Rapat,
HERY YULIANTO S.STP, M.Si

Pembuat Laporan,

(ENDANG PURWANINGSIH, SH.MM)

DAFTAR HADIR PERTEMUAN RAPAT

Hari / Tanggal : Jum'at / 31 Maret 2023
 J a m : 08.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Rapat DPMPTSP Kabupaten Jepara
 A c a r a : Rapat Evaluasi Pengaduan Triwulan I Tahun 2023

NO.	NAMA	DINAS / INSTANSI	TANDA TANGAN
1.	Hery Yuliyanto,S.STP.M.Si	Kepala DPMPTSP	1. 
2.	Endang Purwaningsih,SH.MM	Penata Kelola PM Madya	2. 
3.	Muh.Zaenul Arifin,SE.MM	Penata Perijinan Madya	3. 
4.	Kusmiatun,S.IP	Penata Kelola PM Muda	4. 
5.	Endah Muslihati,SH.MH	Penata Perijinan Muda	5. 
6.	Pratidina Purnarini,SH.MM	Penata Kelola PM Muda	6. 
7.	Yuli Rahmeniwati,SE	Analisis Pengaduan Masyarakat	7. 
8.	Ulis Sa'adah,S.Pdi	Staf	8. 
9.	Khalimatus Sa'diyah,SE	Staf	9. 
10.	M. Arif	Staf	10. 

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN JEPARA



HERY YULIYANTO, S.STP.M.Si
 * Pembina Utama Muda
 NIP. 197707021996021001



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2023

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal selesai	Jangka Waktu Respon
1/2023	29 Maret 2023	29 Maret 2023	30 Maret 2023	1 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2023	29 Maret 2023	Pengaduan dari Warga Desa Gedangan RT.01/02 Kecamatan Welahan terkait limbah pemotongan ayam di Ruko Rajawali yang mencemari sungai ndan mengganggu lingkungan warga sekitar.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk usaha yang disewakan bu Selvi segera mengakhiri masa kontraknya setelah hari Raya Idul Fitri sesuai dengan kesepakatan dan untuk pemilik yang lain supaya membuat septictank agar tetap bisa beroperasi dan dari pihak DPMPTSP membuatkan ijin OSS (NIB) di lokasi setempat.

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2023

Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi

JEPARA, 31 Maret 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA


HERY YULIYANTO, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19770702 199602 1 001

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2023

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2023

Pengaduan terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Jepara selama tahun 2023 dapat dikelompokkan sebagai berikut :

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2023	29 Maret 2023	Pengaduan dari Warga Desa Gedangan RT.01/02 Kecamatan Welahan terkait limbah pemotongan ayam di Ruko Rajawali yang mencemari sungai ndan mengganggu lingkungan warga sekitar.	Kode Jenis masalah : 660.1 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP

NO	KODE	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	JUMLAH
01	735	Penyalahgunaan Wewenang	0
02	400	Pelayanan Masyarakat	0
03	502/503	Pengurusan Perizinan	0
04	735.6	Korupsi/Pungli	0
05	800	Kepegawaian/Ketenagakerjaan	0
	502.5	Izin Bangunan (IMB)	0
06	180	Hukum/Peradilan dan HAM	0
07	330	Kewaspadaan Nasional	0
	300	Gangguan Kamtibmas	0
08	060	Tata Laksana/Regulasi	0
09	660.1	Lingkungan Hidup	1
10	000	Umum	0
		Total	1

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2023

Tindak lanjut Pengaduan yang masuk Triwulan I

Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Status	Tanggal Terima	Keluhan	Evaluasi
1/2023	Proses	29 Maret 2023	Pengaduan dari Warga Desa Gedangan RT.01/02 Kecamatan Welahan terkait limbah pemotongan ayam di Ruko Rajawali yang mencemari sungai ndan mengganggu lingkungan warga sekitar	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk usaha yang disewakan bu Selvi segera mengakhiri masa kontraknya setelah hari Raya Idul Fitri sesuai dengan kesepakatan dan untuk pemilik yang lain supaya membuat septictank agar tetap bisa beroperasi dan dari pihak DPMPSTSP membuatkan ijin OSS (NIB) di lokasi

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
TRIWULAN I TAHUN 2023

a. Jumlah Pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	1
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus Ditindaklanjuti	1
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Sedang Proses	1
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Selesai Ditindaklanjuti	1

b. Jangka Waktu Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat

Jangka Waktu Respon Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1 Hari	1
2 Hari	0
3 Hari	0
4 Hari	0
5 Hari	0
6 Hari	0
7 Hari	0

Catatan :

c. Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklarifikasikan sebagai berikut :

No.	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1	Email	0
2	Chat online	1
3	Form pengaduan Online	0
4	Facebook	0
5	VOIP/Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan	0
7	Surat	0
8	Telepon/Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media Lainnya	0
	Jumlah	1

d. Berdasarkan tema masalah

Pengurusan Perizinan	0
Lingkungan Hidup	1
Pelayanan Masyarakat	0
Izin Bangunan	0
Tata laksana/ Regulasi	0
Jumlah	1

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2022

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

Pengaduan	Jumlah
Tanpa menerima Layanan DPMPTSP	1
Menerima Layanan DPMPTSP	0
Jumlah	1

f. Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklarifikasikan sebagai berikut :

No.	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1	Email	0
2	Chat online	1
3	Form pengaduan Online	0
4	Facebook	0
5	VOIP/Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan	0
7	Surat	0
8	Telepon/Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media Lainnya	0
	Jumlah	1

JEPARA, 31 Maret 2023
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



HERY YULIYANTO, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19770702 199602 1 001

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEPARA
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023

NO	HARI/ TANGGAL	MEDIA	PELAPOR	TERLAPOR	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	STATUS	KETERANGAN
1	Rabu , 29 Maret 2023	WA (WhatsApp)	Eko Hariyanto Warga Desa Tegalsambi	Ibu Selvi, Sunikah, Emawati,Khusnul Widarti (Ruko Rajawali)	Pengaduan Warga Desa Gedangan RT.01/2 Kecamatan Weahan terkait limbah pemotongan ayam di Ruko Rajawali yang mencemari lingkungan warga sekitar	Kamis, 30 Maret 2023	Proses	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 01/BAP/III/2023 BAP No. 01/BAP.III/2023 ,Nota Dinas No. 068/087/III/2023 Tanggal 31 Maret 2023, Terlampir

JEPARA, 31 Maret 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



HERY YULIANTO, S.STP., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19770702 199602 1 001

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA
REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN PERMASALAHAN PERIJINAN
TRIWULAN I TAHUN 2023**

NO	BULAN	PENGADUAN		TINDAK LANJUT		KETERANGAN
		JUMLAH	DITINDAKLANJUTI	DALAM PROSES	SELESAI	
1	JANUARI	-	-	-	-	-
2	PEBRUARI	-	-	-	-	-
3	MARET	1	1	-	-	Proses
	JUMLAH	1	1	1	-	

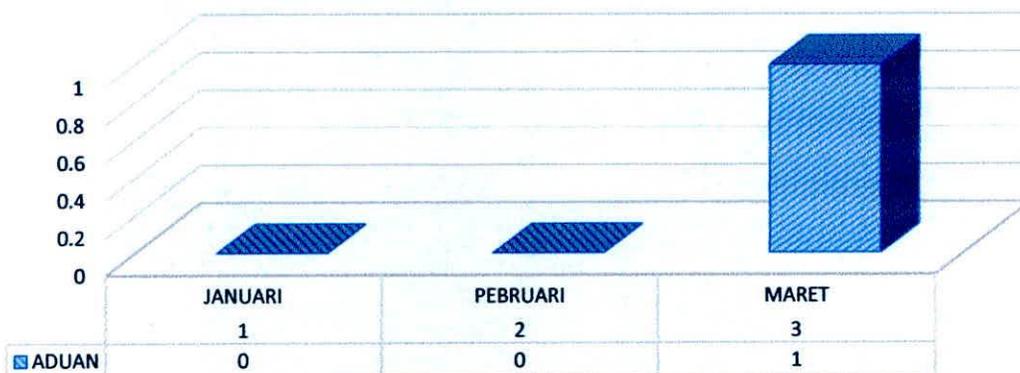
JEPARA, 31 MARET 2023

KEPALA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA

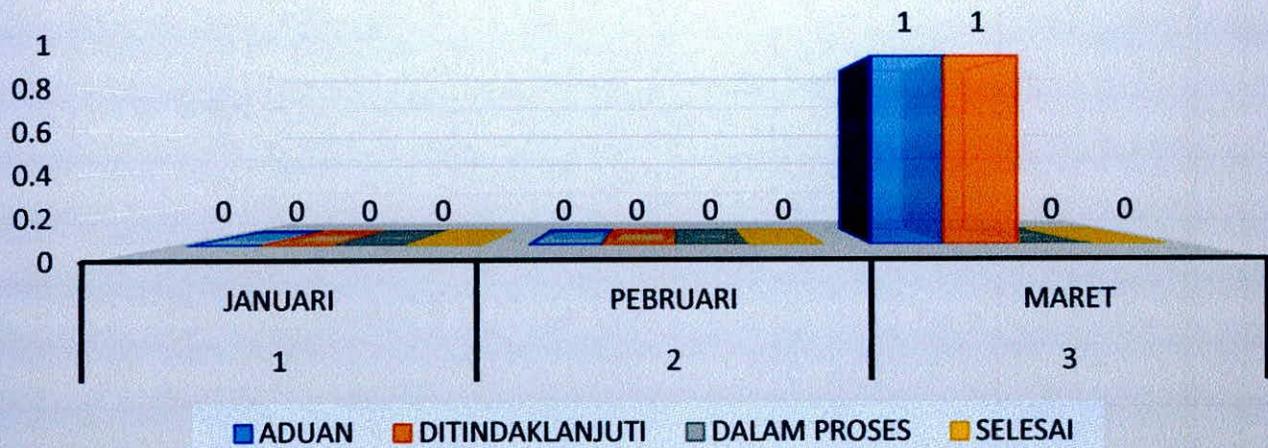


HERY YULIANTO, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197707021996021001

JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2023



REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN PERMASALAHAN PEERIJINAN PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2023





PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Kartini No. 1 Telp. (0291) 595193 Fax (0291) 598186
Website : www.dpmpstsp.jepara.go.id E – mail : dpmpstsp@jepara.go.id
J E P A R A 59411

Kepada Yth
Bapak Bupati Jepara
Di
JEPARA

LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara.

Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor : 93 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan / atau aspirasi dari seluruh masyarakat Kabupaten Jepara yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, antara lain melalui *desk* pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman "pengaduan masyarakat" di website Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, laman Laporan Bupati serta media sosial.

Selama Tahun 2023 Triwulan I ,ada sebanyak (satu) pengaduan masyarakat telah masuk Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas. Semua pengaduan sebanyak 1 (satu) laporan memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti dan selesai ditindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2023 ,meliputi:

1. Keluhan keterlambatan perizinan
2. Keluhan terkait jawaban surat
3. Keluhan terkait *Investor Relation Unit (IRU)* dan *Call Center*
4. Keluhan terkait perbedaan informasi antara *Front Office* dengan *Back Office*
5. Keluhan terkait sarana dan prasarana
6. Keluhan terkait di luar pelayanan
7. Keluhan lainnya

Adapun jangka waktu penanganan pengaduan permasalahan perizinan penanaman modal maksimal 3 (tiga) hari kerja Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Jepara sebagaimana Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Jepara Nomor : 570/4/K5.2 Tahun 2021, tanggal 4 Januari 2021.

Tindak Lanjut :

Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan, antara lain dengan telah diterapkannya pelayanan pengurusan perizinan secara *on line* sejak Januari 2019.

Dengan telah diimplementasikannya layanan permohonan izin secara on line tersebut, tidak diperlukan lagi proses tatap muka antara pengguna layanan dan pejabat Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara dalam melakukan proses pengurusan izin. Namun demikian, Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara masih menyediakan layanan konsultasi secara tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan / informasi mengenai proses pengurusan izin di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jepara.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara selama Tahun 2023 Triwulan I . Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jepara, 31 Maret 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



HERY YULIANTO, S.STP.,M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19770702199602 1 001