



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

Kepada Yth
Bapak Bupati Jepara
Di
JEPARA

LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2023

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Perijinan 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 Pelayanan 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 Penanaman Modal dan Pelayanan 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, antara lain melalui *desk* pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman "pengaduan masyarakat" di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, laman Lapor Bupati serta media sosial.

Selama Tahun 2022 Triwulan 3, ada sebanyak 3 (tiga) pengaduan masyarakat telah masuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas. Semua pengaduan sebanyak 3 (tiga) 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 Pelayanan 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara dalam melakukan proses pengurusan izin. Namun demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara selama Tahun 2023 Triwulan III. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jepara, 29 September 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



ERIZA RUDI YULIANTO. S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19700701 199003 1 007

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2023

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2023

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal selesai	Jangka Waktu Respon
1/2023	03 Juli 2023	03 Juli 2023	03 Juli 2023	1 hari
2/2023	13 Sept. 2023	15 Sept. 2023	15 Sept. 2023	2hari
3/2023	19 Sept 2023	21 Sept 2023	21 Sept 2023	2 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2023	03 Juli 2023	Pengaduan dari Warga Desa Sengon Bugel Kecamatan Mayong terkait dugaan belum berizin PT. Donglong Textile Indonesia.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk mengajukan ijin kembali terkait kurang nya persyaratan ijin usaha
2/2023	13 Sept. 2023	Pengaduan Warga Kelurahan Demaan RT.02/RW.02 Kecamatan Jepara terkait Keberatan usaha triplek An. Zunianto di Gang Beringin 500 M dari Gang Beringin yang mengganggu warga sekitar	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan warga, melengkapi izin dan secepatnya untuk mencari lokasi usaha baru.
3/2023	19 Sept. 2023	Pengaduan Warga RT.001/ RW.004 Desa Ngabul Kec. Tahunan terkait keberadaan Café Griya Tentrem yang mengganggu ketentraman,ketertiban dan keamanan warga sekitar	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan apabila ada live musik harus sesuai dengan aturan yang berlaku, bersosialisasi dengan warga setempat dan mendaftar PBG secara online

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2023

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan III Tahun 2023

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

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2023	03 Juli 2023	Pengaduan dari Warga Desa Sengon Bugel Kecamatan Mayong terkait dugaan belum berizin PT. Donglong Textile Indonesia.	Kode Jenis masalah : 502 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP
2/2023	13 Sept. 2023	Pengaduan Warga Kelurahan Demaan RT.02/RW.02 Kecamatan Jepara terkait Keberatan usaha triplek An. Zunianto di Gang Beringin 500 M dari Gang Beringin yang mengganggu warga sekitar	Kode Jenis masalah : 502 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP
3/2023	19 Sept 2023	Pengaduan Warga RT.001/ RW.004 Desa Ngabul Kec. Tahunan terkait keberadaan Café Griya Tentrem yang mengganggu kenyamanan, ketertiban dan keamanan warga sekitar	Kode Jenis masalah : 660.1 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2023

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

Pengaduan	Jumlah
Tanpa menerima Layanan DPMPTSP	3
Menerima Layanan DPMPTSP	0
Jumlah	3

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	2
8	Telepon/Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media Lainnya	0
	Jumlah	3

JEPARA, 29 September 2023
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN JEPARA

ERIZA RUDI YULIANTO, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19700701 199003 1 007

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2023

NO	KODE	JENIS MASALAH/PELANGGARAN/PENYIMPANGAN	JUMLAH
01	735	Penyalahgunaan Wewenang	0
02	400	Pelayanan Masyarakat	0
03	502/503	Pengurusan Perizinan	2
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	3

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III

Tindak lanjut Pengaduan yang masuk Triwulan III Tahun 2023

Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Status	Tanggal Terima	Keluhan	Evaluasi
1/2023	Selesai	03 Juli 2023	Pengaduan dari Warga Desa Sengon Bugel Kecamatan Mayong terkait dugaan belum berizin PT. Donglong Textile Indonesia	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk mengajukan ijin kembali terkait kurangnya persyaratan ijin usaha
2//2023	Selesai	14 Sept. 2023	Pengaduan Warga Kelurahan Demaan RT.02/RW.02 Kecamatan Jepara terkait Keberatan usaha triplek An. Zunianto di Gang Beringin 500 M dari Gang Beringin yang mengganggu warga sekitar	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan warga, melengkapi izin dan secepatnya untuk mencari lokasi usaha baru.
3/2023	Selesai	19 Sept.2023	Pengaduan Warga RT.001/ RW.004 Desa Ngabul Kec. Tahunan terkait keberadaan Café Griya Tentrem yang mengganggu ketentraman,ketertiban dan keamanan warga sekitar	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan apabila ada live musik harus sesuai dengan aturan yang berlaku, bersosialisasi dengan warga setempat dan mendaftar PBG secara online

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN III TAHUN 2023

a. Jumlah Pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	3
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus Ditindaklanjuti	3
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Sedang Proses	3
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Selesai Ditindaklanjuti	3

b. Jangka Waktu Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat

Jangka Waktu Respon Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1 Hari	2
2 Hari	1
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	2
8	Telepon/Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media Lainnya	0
	Jumlah	3

d. Berdasarkan tema masalah

Pengurusan Perizinan	2
Lingkungan Hidup	1
Pelayanan Masyarakat	0
Izin Bangunan	0
Tata laksana/ Regulasi	0
Jumlah	3

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN III TAHUN 2023

Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi

JEPARA, 29 September 2023
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA


ERIZA RUDI YULIANTO, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19770701 199003 1 007

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

NO	HARI/ TANGGAL	MEDIA	PELAPOR	TERLAPOR	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	STATUS	KETERANGAN
1	Senin, 3 Juli 2023	Wadul Bupati	An. Warga Desa Sengon Bugel RT.5 RW.03 Kecamatan Mayong	PT. Formusa (PT. Donglong Textile Indonesia)alamat Desa Sengon Bugel RT.05 /RW.03 Kecamatan Mayong	Pengaduan Warga Desa Sengon Bugel Kecamatan Mayong terkait dugaan belum berijin PT. Donglong Textile Indonesia tapi sudah beroperasi	Senin , 03 Juli 2023	Selesai	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 05/BAP/VI/2023 , Berita Acara Visitasi Pengaduan No.05/BAP/VI/2023, Surat Tugas No. 090.1/351 tanggal 3 Juli 2023Nota Dinas No. 068/147 /VI/2023 Tanggal 04 Juli 2023, Surat Undangan No. 005/350 tanggal 3 Juli 2023 Terlampir
2	Kamis, 13 September 2023	Surat	An. Warga Kelurahan Demaan RT.02/RW.02 Kecamatan Jepara	An.Zunianto (Usaha Triplek) Alamat gang Beringin RT.02 RW.02 Kelurahan Demaan Kecamatan Jepara	Pengaduan Warga Desa Demaan RT.02/RW.02 Kecamatan Jepara terkait keberadaan usaha triplek An.Zuninto di Gang Beringin 500 M dari Gang Beringin yang debunya mengganggu warga sekitar	Jum'at, 15 September 2023	Selesai	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 06/BAP/IX/2023 , Berita Acara Visitasi Pengaduan No.06/BAP/IX/2023, Surat Tugas No. 090.1/477 tanggal 14 September 2023, Nota Dinas No. 068/207/IX/2023 Tanggal 18 September 2023,Surat Undangan No. 005/472 tanggal 14 September 2023 Terlampir

3	Selasa, 19 September 2023	Surat	Warga Desa Ngabul RT. 001/RW.004 Kecamatan Tahunan terkait keberadaan café Griya tentrem yang mengganggu ,ketentraman,ket ertiban dan keamanan warga sekitar	Bp.Wahyu Pratama warga Desa Sengon Bugel RT.01/RW.01 Kecamatan Mayong	Tindak lanut ke 2 Pengaduan Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong terkait peternakan ayam yang menimbulkan bau yang menyengat dan mengganggu warga sekitar	Kamis, 21 September 2023	Selesai	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 07/BAP/IX/2023 , Berita Acara Visitasi Pengaduan No.07/BAP/IX/2023, Surat Tugas No 090.1/488 tanggal 20 September 2023 Nota Dinas No. 068/211/IX/2023 Tanggal 22 September 2023,Surat Undangan Nomor 005/483 tanggal 19 September 2023, Terlampir
---	------------------------------	-------	---	--	--	-----------------------------	---------	---

JEPARA, 29 SEPTEMBER 2023
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA


ERIZA RUDI YULIANTO, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19700701 199003 1 007

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

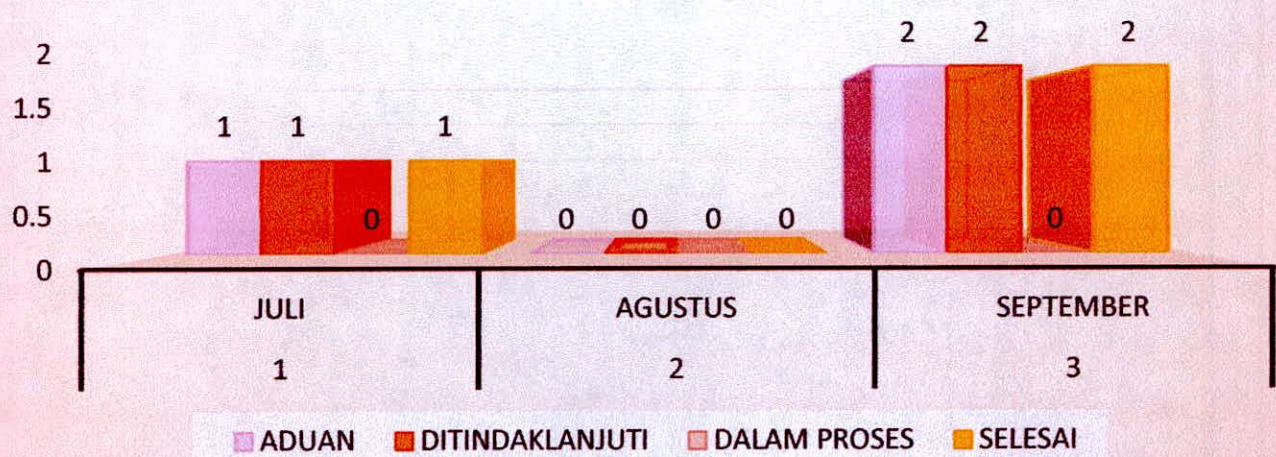
NO	BULAN	PENGADUAN		TINDAK LANJUT		KETERANGAN
		JUMLAH	DITINDAKLANJUTI	DALAM PROSES	SELESAI	
1	JULI	1	1	-	1	Selesai
2	AGUSTUS	-	-	-	-	-
3	SEPTEMBER	2	2	-	2	Selesai
	JUMLAH	3	3	-	3	

JEPARA, 29 September 2023

KEPALA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA


ERIZA RUDI YULIANTO, S.Sos
* Pembina Utama Muda
NIP. 197007011990031007

**REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN
PERMASALAHAN PEERIJINAN PERIODE TRIWULAN III
TAHUN 2023**



**JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT
PERIODE
TRIWULAN III TAHUN 2023**

