



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 IV TAHUN 2023

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan 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 2023 Triwulan IV , 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 IV. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jepara, 29 Desember 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 IV TAHUN 2023

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal selesai	Jangka Waktu Respon
1/2023	20 November 2023	21 November 2023	21 November 2023	1 hari
2/2023	04 Desember 2023	05 Desember 2023	05 Desember 2023	1 hari
3/2023	21 Desember 2023	22 Desember 2023	22 Desember 2023	1 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2023	20 November 2023	Pengaduan Warga Desa Bakalan RT.06/01 Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terkait bau limbah yang menyengat dari pabrik tepung yang mengganggu warga sekitar	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk pembuatan IPAL dan pelaku usaha wajib koordinasi dengan DKPP Kabupaten Jepara terkait dengan izin jenis usahanya.
2/2023	04 Desember 2023	Pengaduan Pembela Kesatuan Tanah Air Indonesia Bersatu terkait Laporan Dugaan Pelanggaran Persyaratan Perijinan Berusaha PT.Jiale Indonesia Textile di Jepara Jawa Tengah	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk melakukan penyusunan DELH
3/2023	21 Desember 2023	Pengaduan dari mantan karyawan dari PT.Chakra Naga Furniture terkait potongan gaji karyawan yang tidak jelas, dokumen yang kurang persyaratannya	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan bahwa untuk selanjutnya PT.Chakra Naga Furniture harus koordinasi antar Satwasker Wil.Pati dengan Disnaker Jepara terkait hak-hak tenaga kerja yang sudah berakhir hubungan kerja dan melengkapi persyaratan izin-izinnya

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2023

Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi

JEPARA, 29 Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



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

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2023

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan IV Tahun 2023

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

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2023	20 November 2023	Pengaduan Warga Desa Bakalan RT.06/01 Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terkait bau limbah yang menyengat dari pabrik tepung yang mengganggu warga sekitar	Kode Jenis masalah : 660.1 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP
2/2023	04 Desember 2023	Pengaduan Pembela Kesatuan Tanah Air Indonesia Bersatu terkait Laporan Dugaan Pelanggaran Persyaratan Perijinan Berusaha PT.Jiale Indonesia Textile di Jepara Jawa Tengah	Kode Jenis masalah : 503 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP
3/2023	21 Desember 2023	Pengaduan dari mantan karyawan dari PT.Chakra Naga Furniture terkait potongan gaji karyawan yang tidak jelas, dokumen yang kurang persyaratannya	Kode Jenis masalah : 503 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	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 EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2023

Tindak lanjut Pengaduan yang masuk Triwulan IV

Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Status	Tanggal Terima	Keluhan	Evaluasi
1/2023	Selesai	20 November 2023	Pengaduan Warga Desa Bakalan RT.06/01 Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terkait bau limbah yang menyengat dari pabrik tepung yang mengganggu warga sekitar	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk pembuatan IPAL dan pelaku usaha wajib koordinasi dengan DKPP Kabupaten Jepara terkait dengan izin jenis usahanya
2/2023	Selesai	04 Desember 2023	Pengaduan Pembela Kesatuan Tanah Air Indonesia Bersatu terkait Laporan Dugaan Pelanggaran Persyaratan Perijinan Berusaha PT.Jiale Indonesia Textile di Jepara Jawa Tengah	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk melakukan penyusunan DELH

3/2023	Selesai	21 Desember 2023	Pengaduan dari mantan karyawan dari PT.Chakra Naga Furniture terkait potongan gaji karyawan yang tidak jelas, dokumen yang kurang persyaratannya	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan bahwa untuk selanjutnya PT.Chakra Naga Furniture harus koordinasi antar Satwasker Wil.Pati dengan Disnaker Jepara terkait hak-hak tenaga kerja yang sudah berakhir hubungan kerja dan melengkapi persyaratan izin-izinnya
--------	---------	------------------	--	--

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
TRIWULAN IV 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	0
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Selesai Ditindaklanjuti	3

b. Jangka Waktu Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat

Jangka Waktu Respon Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1 Hari	3
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	2
3	Form pengaduan Online	0
4	Facebook	0
5	VOIP/Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan	0
7	Surat	1
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 EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV 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	2
3	Form pengaduan Online	0
4	Facebook	0
5	VOIP/Telepon Internet	0
6	Loket Pengaduan	0
7	Surat	1
8	Telepon/Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media Lainnya	0
	Jumlah	3

JEPARA, 29 Desember 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
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2023

NO	HARI/ TANGGAL	MEDIA	PELAPOR	TERLAPOR	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	STATUS	KETERANGAN
1	Senin , 20 November 2023	Portal Gubernur Jateng	Warga Desa Bakalan RT.06/01 Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara	CV. Sengon Tani Jaya Jl. Raya-Kudus Desa Sengon Bugel Kecamatan Mayong Kabupaten Jepara	Pengaduan Warga Desa Bakalan RT.06/01 Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara terkait bau limbah yang menyengat dari pabrik tepung yang mengganggu warga sekitar	Selasa,21 November 2023	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 09/BAP/ X/2022 Berita Acara Visitasi Pengaduan No.08/BAP/XI/2023, Surat undangan No. 005/601 tanggal 20 November 2023 Surat Tugas No. 090.1/600/XI/2023 tanggal 20 November 2023, Nota Dinas No. 068/305 /XI/2023 Tanggal 22 November 2023, Terlampir
2	Senin, 4 Desember 2023	Surat	A. Priyo Hardono (Ketua DPD PEKAT-IB) alamat Desa Banyuputih	PT.Jiale Indonesia Textile	Pengaduan Pembela Kesatuan Tanah Air Indonesia Bersatu terkait Laporan Dugaan Pelanggaran Persyaratan Perizina Berusaha PT. Jiale Indonesia Textile di Jepara	Selasa,5 Desember 2023	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 10/BAP/ XII/2023 Berita Acara Visitasi Pengaduan No.10/BAP/XII/2023,Surat

			RT.18/5 Kec.Kalinyamat an Kab.Jepara		Jawa Tengah			undangan No. 005/621 tanggal 4 Desember 2023 Nota Dinas No. 068/284 /XII/2023 Tanggal 07 Desember 2023, Terlampir
3	Kamis , 21 Desember 2023	Portal Gubernur Jateng	Mantan Karyawan PT.Chakra Naga Furniture	PT. Chakra Naga Furniture	Pengaduan dari mantan karyawan dari PT. Chakra Naga Furniture terkait potongan gaji karyawan yang tidak jelas,dokumen lingkungan hidup dan PBG yang kurang persyaratannya	Jum'at,22 Desember 2023	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan Undangan No. 005 /659 Nota Dinas No. 068/306 /XII/2023 Tanggal 22 Desember 2023, Terlampir

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA

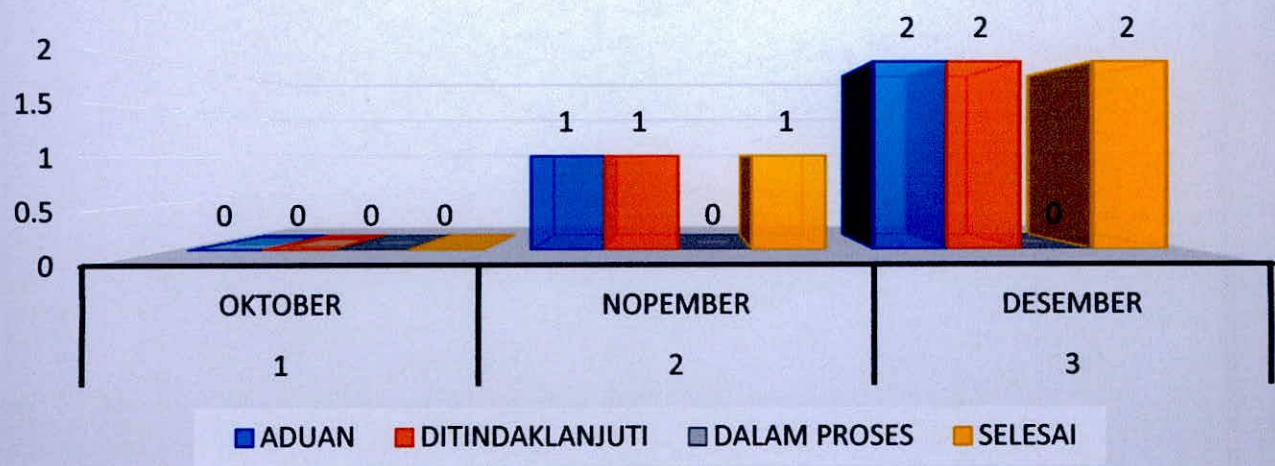


ERIZA RUDI YULIANTO, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19700701 199003 1 007

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



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

NO	BULAN	PENGADUAN		TINDAK LANJUT		KETERANGAN
		JUMLAH	DITINDAKLANJUTI	DALAM PROSES	SELESAI	
1	OKTOBER	-	-	-	-	-
2	NOPEMBER	1	1	-	1	Selesai
3	DESEMBER	2	2	-	2	Selesai
			1			
	JUMLAH	3	3	-	3	

JEPARA, 29 DESEMBER 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

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

