



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](http://www.dpmpstsp.jepara.go.id) E – mail : [dpmpstsp@jepara.go.id](mailto:dpmpstsp@jepara.go.id)  
J E P A R A 59411

---

Kepada Yth  
Bapak Bupati Jepara  
Di  
JEPARA

LAPORAN  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TRIWULAN II TAHUN 2022

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 Perijinan 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 Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, antara lain melalui *desk* pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman "pengaduan masyarakat" di website Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, laman Lapor Bupati serta media sosial.

Selama Tahun 2022 Triwulan 2, ada sebanyak 2 (dua) pengaduan masyarakat telah masuk Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas. Semua pengaduan sebanyak 2 (dua) laporan memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti dan selesai ditindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2022, 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, tdak 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 2022 Triwulan II. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jepara, 30 Juni 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA

  
**HERY YULIANTO. S.STP.,M.Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19770702199602 1 001

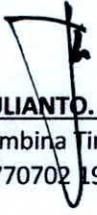
PENELITIAN SURAT	
JABATAN	PARAF
SEKRETARIS	
KABID ..... <i>PM</i> .....	<i>[Signature]</i>
KASI/KASSUBAG. <i>MLI</i>	<i>[Signature]</i>
DPMPTSP KABUPATEN JEPARA	

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA  
REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN PERMASALAHAN PERIJINAN  
TRIWULAN II BULAN JUNI TAHUN 2022**

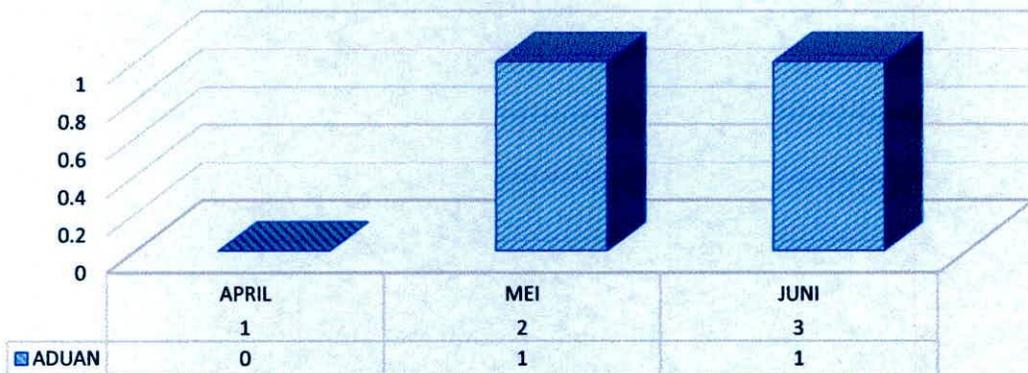
NO	BULAN	PENGADUAN		TINDAK LANJUT		KETERANGAN
		JUMLAH	DITINDAKLANJUTI	DALAM PROSES	SELESAI	
1	APRIL					
2	MEI	1	1	1	-	Proses Izin
3	JUNI	1	1	1	-	Proses Izin
	JUMLAH	2	2	2	-	

JEPARA, 30 Juni 2022

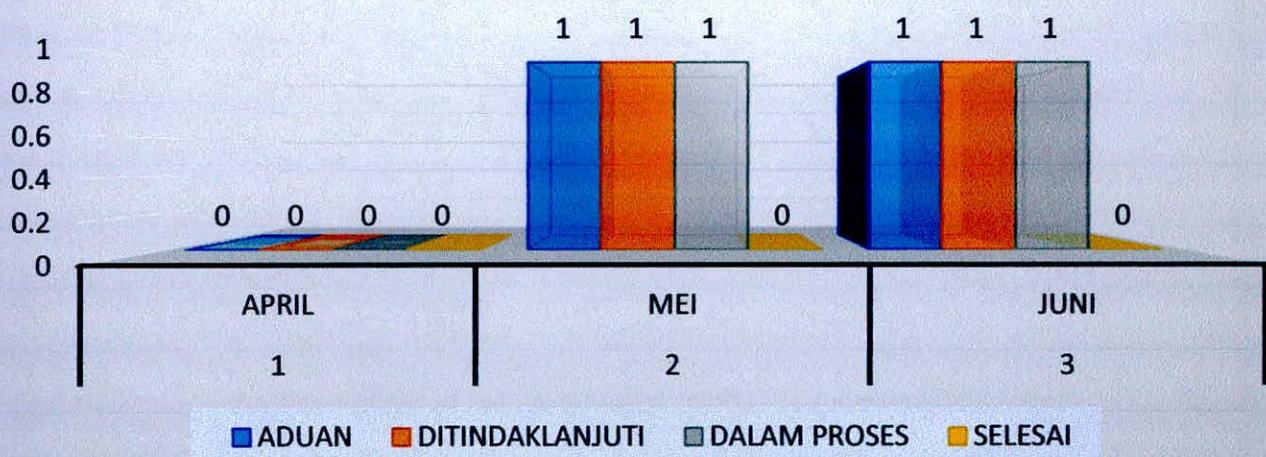
KEPALA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA

  
**HERY YULIANTO. S.STP., M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19770702 199602 1 001

**JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT  
PERIODE  
TRIWULAN II TAHUN 2022**



**REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN  
PERMASALAHAN PEERIJINAN PERIODE TRIWULAN II  
BULAN JUNI 2022**



**KABUPATEN JEPARA**  
**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II TAHUN 2022**

NO	HARI/ TANGGAL	MEDIA	PELAPOR	TERLAPOR	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	STATUS	KETERANGAN
1	Rabu, 25 Mei 2022	Portal Bupati	Warga Desa Bungu Kec.Mayong	CV.Kartika Jaya (Jalan Kudus-Purwodadi Km.10 Undaan Kidul RT.002 RW.004 Kab.Kudus	Tindak lanjut pengaduan Warga Desa Bungu Kec.Mayong terkait penambangan Galian C CV.Kartika Jaya	Jum'at , Tanggal 30 Mei 2022, Terlampir,surat undangan nomor :005/371 tanggal 30 Mei 2022	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 04/BAP/V/2022, Berita Acara Visitasi Pengaduan No.04/BAP/V/2022, Nota Dinas No. 068/110.1/V/2022 Tanggal 31 Mei 2022, Terlampir

2	Selasa , 22 Juni 2022	WA (WhatsApp)	Djoko S Warga Desa Gedong RT.02 RW.03 Kecamatan Keling	Robert David Saputra Warga Desa Sumanding RT.001 Rw.001 Kec.Kembang	Pengaduan Warga Dukuh Gedong RT.02 RW.03 Kecamatan Keling terkait usaha penggergajian kayu sengon yang limbah kayunya dibakar dekat pemukiman penduduka dan mengganggu warga sekitar.	Rabu, Tanggal 23 Juni 2022, Terlampir, surat Undangan Nomor : 005 /441 tanggal 22 Juni 2022	Dalam Proses	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 05/BAP/VI/2022, Berita Acara Visitasi Pengaduan No.05/BAP/VI/2022, Nota Dinas No.090.1/39/II/2022, Tanggal 24 Juni 2022 , Terlampir
---	-----------------------	---------------	--	---	---	--	--------------	--

JEPARA, 30 Juni 2022  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA

PENELITIAN SURAT	
JABATAN	PARAF
SEKRETARIS	
KABID .....	
KASI/KASSUBAG .....	
DPMPTSP KABUPATEN JEPARA	

  
HERY YULIANTO, S.STP., M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19770702 199602 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Kartini No. 1 Telp. (0291) 595193 Fax (0291) 598186  
Website : [www.dpmptspjepara.info](http://www.dpmptspjepara.info) Email : [dpmptsp@jepara.go.id](mailto:dpmptsp@jepara.go.id)  
JEPARA

59411

Jepara, 24 Juni 2022

Nomor : 005/322.1  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Undangan

Yth. Kepada

.....  
.....

Di -

JEPARA

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

Hari : Kamis  
Tanggal : 30 Juni 2022  
Jam : 09.00 WIB  
Tempat : Ruang Rapat DPMPTSP Kabupaten Jepara.  
Acara : Rapat Evaluasi Pengaduan Triwulan II Tahun 2022

Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA



**HERY YULIYANTO, S.STP,M.Si**

Pembina TK.I.

NIP. 19770702 199602 1 001

## DAFTAR HADIR PERTEMUAN RAPAT

Hari / Tanggal : Kamis / 30 Juni 2022  
J a m : 09.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Ruang Rapat DPMPSTSP Kabupaten Jepara  
A c a r a : Rapat Evaluasi Pengaduan Triwulan II Tahun 2022.

NO.	NAMA	DINAS / INSTANSI	TANDA TANGAN
1.	HERY YULIYANTO,S.STP.M.Si	DPMPSTSP	1. 
2.	ENDANG PURWANINGSIH ,SH.MM	DPMPSTSP	2. 
3.	MUH.ZAENUL ARIFIN,SE.MM	DPMPSTSP	3. 
4.	KUSMIATUN,S.IP	DPMPSTSP	4. 
5.	YULI RAHMENIWATI,SE	DPMPSTSP	5. 
6.	PRATIDINA PURNARINI,SH.MM	DPMPSTSP	6. 
7.	ENDAH MUSLIHATI,SH.MH	DPMPSTSP	7. 
8.	DARMASNO,Spd.MH	DPMPSTSP	8. 
9.	ACHMAD ARIF	DPMPSTSP	9. 
10.	THARIQ HAFIZHUDDIN A,S.Kom	DPMPSTSP	10. 

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA



**HERY YULIYANTO, S.STP,M.si**

Pembina Tk.I.

NIP. 19770702 199602 1 001

FOTO RAPAT EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022



## LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TERKAIT PERIZINAN

Rapat : Monev Pengaduan  
Hari/Tanggal : Kamis, 30 Juni 2022  
Waktu : 09.00 WIB  
Tempat : Ruang Rapat DPMPTSP Kabupaten Jepara  
Pimpinan Rapat : Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara  
Acara : Rapat Evaluasi Pengaduan Triwulan II Tahun 2022  
Pimpinan Rapat : Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara  
Peserta Rapat : 1. Analis Kebijakan Ahli Madya (PM)  
2. Analis Kebijakan Ahli Madya (PTSP)  
3. Analis Kebijakan Ahli Muda (PM)  
4. Analis Kebijakan Ahli Muda ( PM)  
5. Analis Kebijakan Ahli Muda ( PTSP)  
6. Analis Dokumen Perizinan  
7. Analis Pengaduan Masyarakat  
8. Staf PM

Kegiatan Pembukaan :

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

Hasil Rapat :

Penanganan Pengaduan terkait perizinan di Triwulan II Tahun 202 sejumlah 2 (dua ) pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan melalui Portal Bupati pada tanggal 25 Mei 2022 yang disampaikan Warga Desa Bungu Kecamatan Mayong terkait tindak lanjut pengaduan warga Desa Bungu Kecamatan Mayong tentang penambangan Galian C CV. Kartika Jaya yang beralamat di Jalan Kudus- Purwodadi Km.10 Undaan Kidul RT.002 RW.004 Kabupaten Kudus .

Penyelesaian :

Pada tanggal 30 Mei 2022 ,Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan melaksanakan Rapat Tim , jam 09.00 WIB ,bertempat di Ruang Rapat Kantor DPMPTSP dilanjutkan ceking lokasi dengan hasil sebagai berikut :

- Semua yang tertuang dalam tuntutan agar diselesaikan, sebelum terpenuhi agar aktivitas tambang dihentikan sementara
  - Pelaku usaha siap berkomitmen untuk memenuhi kewajiban
  - Kapolsek Mayong berharap tidak ada tindakan diluar hukum ,jaga situasi kamtibmas agar Desa Bungu tetap aman
  - Untuk Pak Mujaid selaku pemilik Perusahaan Tambang menyelesaikan duluuntutannya kepada masyarakat setelah diselesaikan usaha bisa dilanjutkan.
- terselesaikan
2. Pengaduan melalui WA ( WhatsApp) pada tanggal 22 Juni 2022 yang disampaikan Bp. Djoko S Warga Desa Gedong RT.02 Rw.03 Kecamatan Keling tentang Pengaduan warga Dukuh Gedong RT.02 RW.03 Kecamatan Keling terkait usaha penggergajian kayu sengon yang limbah kayunya dibakar dekat pemukiman penduduk dan mengganggu warga sekitar .

Penyelesaian :

Pada tanggal 23 Juni 2022 , Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan melaksanakan Rapat Tim , jam 09.00 WIB ,bertempat di Ruang Rapat Kantor DPMPTSP dilanjutkan ceking lokasi dengan hasil sebagai berikut :

- Pemilik Usaha bernama Bp.Robert David Saputra
  - Usaha mulai berdiri bulan Januari Tahun 2021
  - Usaha belum memiliki izin
  - Pemilik memohon ada musyawarah dengan pengadu,ketua RT,Petinggi beserta Camat Keling
  - Pemilik bersedia untuk membuat izin usaha dan semua persyaratannya
  - Pemilik bersedia untuk pengolahan limbah diserahkan kepada pihak ke 3 (tiga)
- Dalam Proses



Pimpinan Rapat,

HERY YULIANTO, S.STP, M.Si

Pembuat Laporan,

ENDANG PURWANINGSIH, SH.MM)

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022

**Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan**

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal selesai	Jangka Waktu Respon
1/2022	25 Mei 2022	30 Mei 2022	30 Mei 2022	5 hari
2/2022	22 Juni 2022	23 Juni 2022	23 Juni 2022	1 hari

**Laporan Tindak Lanjut Pengaduan**

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	25 Mei 2022	Pengaduan dari Warga Desa Bungu Kecamatan Mayong terkait penambangan Galian C CV.Kartika Jaya.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat, ceking lokasi dan berkoordinasi dengan perangkat dan kapolsek setempat serta saran kepada yang bersangkutan untuk menyelesaikan tuntutannya kepada masyarakat setelah diselesaikan , usaha bisa dilanjutkan.
2/2022	22 Juni 2022	Pengaduan warga Desa Gedong RT.02 RW.03 Kec.Keling terkait usaha penggergajian kayu sengan yang limbah kayunya dibakar dekat pemukiman penduduk dan mengganggu warga sekitar .	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan pemilik bersedia untuk membuat izin usaha dan semua persyaratannya dan bersedia untuk pengolahan limbahnya diserahkan kepada pihak ke 3 ( tiga )

## LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022

Pengaduan terhadap pelayanan DPMPSTSP Kabupaten Jepara selama tahun 2022 dapat dikelompokkan sebagai berikut :

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	25 Mei 2022	Pengaduan dari Warga Desa Bungu Kecamatan Mayong terkait penambangan Galian C CV.Kartika Jaya.	Kode Jenis masalah : 300 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPSTSP
2/2022	22 Juni 2022	Pengaduan warga Desa Gedong RT.02 RW.03 Kec.Keling terkait usaha penggergajian kayu sengon yang limbah kayunya dibakar dekat pemukiman penduduk dan mengganggu warga sekitar .	Kode Jenis masalah : 300 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPSTSP

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	0
10	000	Umum	0
		<b>Total</b>	<b>2</b>

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022

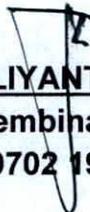
---

**Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan**

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi

JEPARA, 30 Juni 2022  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA

PENELITIAN SURAT	
JABATAN	PARAF
SEKRETARIS	
KABID ... <i>B.M.</i> .....	<i>a</i>
KASI/KASSUBAG. ....	<i>f</i>
DPMPTSP KABUPATEN JEPARA	

  
**HERY YULIYANTO, S.STP, M.Si**  
Pembina Tk.I.  
NIP. 19770702 199602 1 001

**Tindak lanjut Pengaduan yang masuk Triwulan II**

Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Status	Tanggal Terima	Keluhan	Evaluasi
1/2022	Selesai	11 Pebruari 2022	Pengaduan dari Warga Desa Bungu Kecamatan Mayong terkait penambangan Galian C CV.Kartika Jaya.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat, ceking lokasi dan berkoordinasi dengan perangkat dan kapolsek setempat serta saran kepada yang bersangkutan untuk menyelesaikan tuntutannya kepada masyarakat setelah diselesaikan , usaha bisa dilanjutkan.
2/2022	Selesai	23 Pebruari 2022	Pengaduan warga Desa Gedong RT.02 RW.03 Kec.Keling terkait usaha penggergajian kayu sengon yang limbah kayunya dibakar dekat pemukiman penduduk dan mengganggu warga sekitar .	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan pemilik bersedia untuk membuat izin usaha dan semua persyaratannya dan bersedia untuk pengolahan limbahnya diserahkan kepada pihak ke 3 ( tiga )

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN  
**TRIWULAN II TAHUN 2022**

a. Jumlah Pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	2
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus Ditindaklanjuti	2
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Sedang Proses	0
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Selesai Ditindaklanjuti	2

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	1
6 Hari	0
7 Hari	0

Catatan :

c. Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklarifikasikan sebagai berikut :

No.	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah Pengaduan
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	1
8	Telepon/Fax	0
9	SMS	0
10	Kotak Aduan	0
11	Media Lainnya	0
	Jumlah	2

## LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022

---

d. Berdasarkan tema masalah

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

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

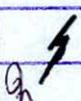
<b>Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
Tanpa menerima Layanan DPMPTSP	0
Menerima Layanan DPMPTSP	2
Jumlah	2

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2022

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

JEPARA, 30 Juni 2022  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN JEPARA

PENELITIAN SURAT	
JABATAN	PARAF
SEKRETARIS	
KABID ..... PM .....	
KASI/KASSUBAG. ....	
DPMPTSP KABUPATEN JEPARA	

  
**HERY YULIYANTO, S.STP, M.Si**  
 Pembina Tk.I.  
 NIP. 197707021996021001