



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 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 Laporan Bupati serta media sosial.

Selama Tahun 2022 Triwulan 4 ,ada sebanyak 1 (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 (tsatu) 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, 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 2022 Triwulan IV . Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jepara, 30 Desember 2022

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
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2022

NO	HARI/ TANGGAL	MEDIA	PELAPOR	TERLAPOR	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	STATUS	KETERANGAN
1	Senin , 03 Oktober 2022	Wadul Bupati	Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong Jepara/ Suharto	Bp.Wahyu Pratama warga Desa Sengon Bugel RT.01/RW.01 Kecamatan Mayong	Pengaduan Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong terkait peternakan ayam yang menimbulkan bau yang menyengat dan mengganggu warga sekitar	Selasa , 04 Oktober 2022	Proses	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 09/BAP/X/2022 , Berita Acara Visitasi Pengaduan No.09/BAP/X/2022, Nota Dinas No. 068/691.2/X/2022 Tanggal 05 Oktober 2022, Terlampir
		Wadul Bupati	Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong Jepara/ Suharto	Bp.Wahyu Pratama warga Desa Sengon Bugel RT.01/RW.01 Kecamatan Mayong	Tindak lanjut ke 2 Pengaduan Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong terkait peternakan ayam yang menimbulkan bau yang menyengat dan mengganggu warga sekitar	Senin , 17 Oktober 2022	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 10/BAP/X/2022 , Berita Acara Visitasi Pengaduan No.10/BAP/X/2022, Nota Dinas No. 068/700.1/X/2022 Tanggal 18 Oktober 2022, Terlampir

JEPARA, 30 DESEMBER 2022
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 IV TAHUN 2022**

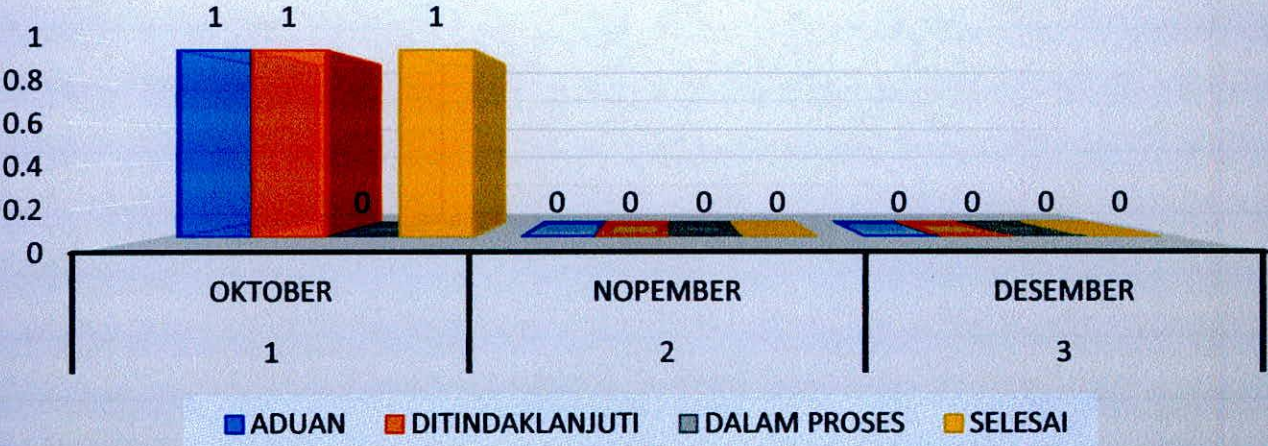
NO	BULAN	PENGADUAN		TINDAK LANJUT		KETERANGAN
		JUMLAH	DITINDAKLANJUTI	DALAM PROSES	SELESAI	
1	OKTOBER	1	1	-	1	Selesai
2	NOPEMBER	-	-	-	-	-
3	DESEMBER	-	-	-	-	-
	JUMLAH	1	1	-	1	

JEPARA, 30 Desember 2022

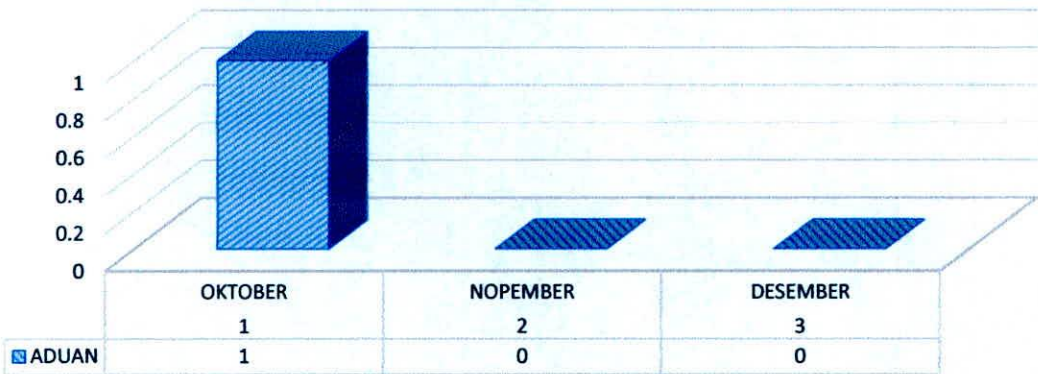
KEPALA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA

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

**REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN
PERMASALAHAN PERIJINAN PERIODE TRIWULAN IV
TAHUN 2022**



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



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2022

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2022

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal selesai	Jangka Waktu Respon
1/2022	03 Oktober 2022	04 Oktober 2022	17 Oktober 2022	1 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	03 Oktober 2022	Pengaduan dari Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong terkait peternakan ayam yang menimbulkan banyak lalat serta mengganggu warga sekitar.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat, ceking lokasi dan berkoordinasi dengan perangkat desa dan kecamatan setempat serta saran kepada yang bersangkutan mengurangi dampak lingkungannya dan mendaftar PBG serta menyelesaikan tuntutan dari warga sekitar

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IVTAHUN 2022

Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi

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



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

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN IV TAHUN 2022

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

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2022	03 Oktober 2022	Pengaduan dari Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong terkait peternakan ayam yang menimbulkan banyak lalat serta mengganggu warga sekitar.	Kode Jenis masalah : 660.1 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	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

Tindak lanjut Pengaduan yang masuk Triwulan IV

Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Status	Tanggal Terima	Keluhan	Evaluasi
2/2022	Selesai	03 Oktober 2022	Pengaduan dari Warga Desa Sengon Bugel RT.04/02 Kecamatan Mayong terkait peternakan ayam yang menimbulkan banyak lalat serta mengganggu warga sekitar.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat, ceking lokasi dan berkoordinasi dengan perangkat desa dan kecamatan setempat serta saran kepada yang bersangkutan mengurangi dampak lingkungannya dan mendaftar PBG serta menyelesaikan tuntutan dari warga sekitar

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

a. Jumlah Pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	1
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus Ditindaklanjuti	1
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Sedang Proses	0
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 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	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

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

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

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, 30 Desember 2022
 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