



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

NOTA DINAS

Kepada Yth : Bapak Pj. Bupati Jepara
Lewat : Sekretaris Daerah Kabupaten Jepara
Dari : Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara
Tanggal : 23 April 2024
Nomor : 068/55
Perihal : Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

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 I, ada sebanyak 4 (empat) pengaduan masyarakat telah masuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas. Semua pengaduan sebanyak 5 (lima) laporan memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti dan selesai ditindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2024, 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 2024 Triwulan I. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

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 I TAHUN 2024

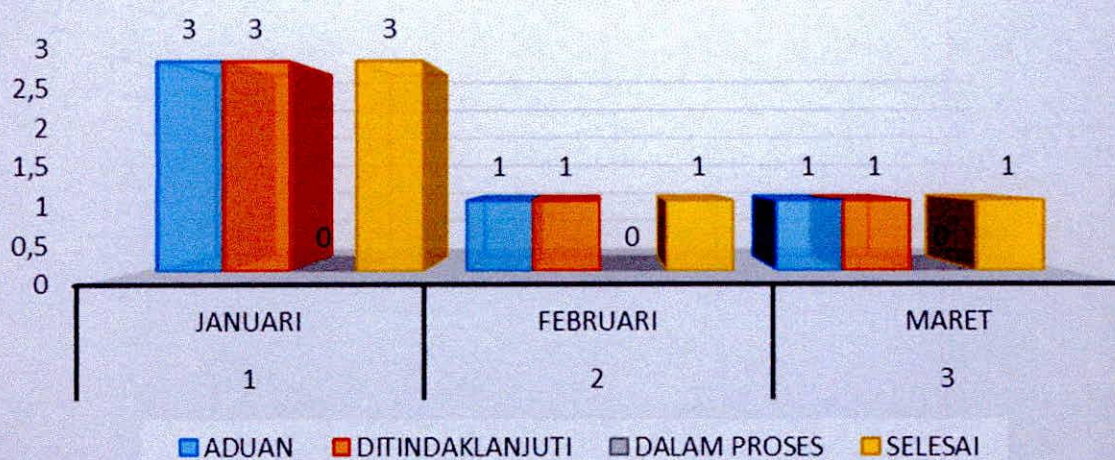
NO	BULAN	PENGADUAN		TINDAK LANJUT		KETERANGAN
		JUMLAH	DITINDAKLANJUTI	DALAM PROSES	SELESAI	
1	JANUARI	3	3	-	3	Terselesaikan
2	FEBRUARI	1	1	-	1	Terselesaikan
3	MARET	1	1	-	1	Terselesaikan
	JUMLAH	5	5	-	5	

JEPARA, 23 APRIL 2024

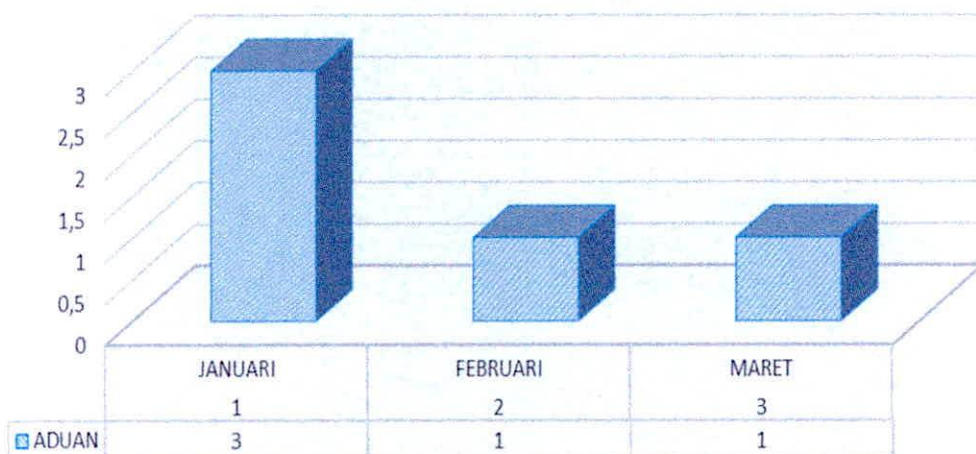
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA


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

REKAPITULASI TINDAK LANJUT PENGADUAN PERMASALAHAN PERIZINAN PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024



JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEPARA
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2024

NO	HARI/ TANGGAL	MEDIA	PELAPOR	TERLAPOR	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT	STATUS	KETERANGAN
1	Senin, 8 Januari 2024	WA (WhatsApp)	Ormas Kawali	Cafe Love In	Pengaduan melalui Ormas Kawali terkait pembangunan sempadan pantai dan pengurukan oleh investor untuk usaha komersial di Desa Bandengan Kec. Jepara	Selasa, 9 Januari 2024	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 01/BAP/ I/2024 Berita Acara Visitasi Pengaduan No.01/BAP/I/2024, tanggal 9 Januari 2024, Surat Undangan No. 005/30 tanggal 4 Januari 2024, Nota Dinas No. 068/33.1/I/2024, Tanggal 10 Januari 2024, Terlampir

2	Senin, 8 Januari 2024	WA (WhatsApp)	Ormas Kawali	H. Dian Anggraini/ Margarahayu Raya Barat, Kelurahan Sekarjati, Kec. Buah Batu Kab. Bandung	Pengaduan melalui Ormas Kawali terkait pembangunan sempadan pantai di Desa Teluk Awur Kec. Tahunan Jepara	Selasa, 9 Januari 2024	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 01/BAP/ I/2024 Berita Acara Visitasi Pengaduan No.02/BAP/I/2024, tanggal 9 Januari 2024, Surat Undangan No. 005/30 tanggal 4 Januari 2024, Nota Dinas No. 068/33,1 /I/2024 Tanggal 10 Januari 2024, Terlampir
---	-----------------------	------------------	--------------	--	---	---------------------------	---------	--

3	Kamis , 8 Januari 2024	Portal Gubernur Jateng	An. Nova Warga Desa Bakalan RT. 06/01 Kec. Kalinyamatan	CV. Senon Tani Jaya (Jl. Raya Kudus Desa Sengon Bugel Kec. Mayong Kab. Jepara)	Pengaduan warga Desa Bakalan RT. 06/01 Kec. Kalinyamatan Kabupaten Jepara terkait bau limbah yang menyengat dari pabrik Tepung yang mengganggu warga sekitar	Selasa, 9 Januari 2024	Selesai	Laporan hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 03/BAP/I/2024, Berita Acara Visitasi Pengaduan No. 03/BAP/I/2024, Tanggal 9 Januari 2024, Surat Undangan No. 005 /30 tanggal 4 Januari 2024, Surat Tugas No. 090,1/33/I/2024 tanggal 8 Januari 2024 Nota Dinas No. 068/33.1/I/2024 Tanggal 10 Januari 2024, Terlampir
---	------------------------	------------------------	---	--	--	------------------------	---------	--

4	Senin, 26 Februari 2024	SP4N-LAPOR	Warga Desa Jobokuto RT. 07 RW. 02 Kec. Jepara	CV. Central Arto Moro (CV. Mahakarya Adversiting)	Pengaduan Warga Desa Jobokuto RT. 07/05 terkait pendirian papan reklame/baliho yang berbahaya dekat dengan pemukiman penduduk	Selasa, 27 Februari 2024	Selesai	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 04/BAP/I/2024, Berita Acara Visitasi Pengaduan No. 04/BAP/I/2024 tanggal 27 Februari 2024, Surat Undangan tanggal 26 Februari 2024, Nota Dinas No. 068/23/II/2024 tanggal 27 Februari 2024, terlampir
---	-------------------------	------------	--	--	--	-----------------------------	---------	--

5	Senin, 18 Maret 2024	Surat	Desa Padurenan Kec. Gebok Kudus	Sdr. Khodik (Industri Tahu)	Limbah Industri Tahu tidak diolah terlebih dahulu tetapi limbah langsung dibuang ke sungai sehingga menimbulkan pencemaran pada sungai	Kamis, 25 Maret 2024	Selesai	Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan (LHTP) No. 05/BAP/III/2024, Berita Acara Visitasi tanggal 25 Maret 2024, Nota Dinas No. 068/47 tanggal 28 Maret 2024, 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

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2024

Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Tanggal Respon	Tanggal selesai	Jangka Waktu Respon
1/2024	08 Januari 2024	09 Januari 2024	09 Januari 2024	1 hari
2/2024	08 Januari 2024	09 Januari 2024	09 Januari 2024	1 hari
3/2024	08 Januari 2024	09 Januari 2024	09 Januari 2024	1 hari
4/2024	26 Februari 2024	27 Februari 2024	27 Februari 2024	1 hari
5/2024	18 Maret 2024	25 Maret 2024	25 Maret 2024	7 hari

Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2024	08 Januari 2024	Pengaduan melalui ORMAS KAWALI Jepara terkait Pembangunan sempadan pantai dan pengurukan oleh investor untuk usaha komersial di Desa Bandengan Kecamatan Jepara.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk memperbarui izin (PBG) yang sedangkan pembangunan sepadan tidak menyalahi aturan karena adanya abrasi laut .
2/2024	08 Januari 2024	Pengaduan melalui ORMAS KAWALI Jepara terkait Pembangunan sempadan pantai di Desa Teluk Awur	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk melakukan koordinasi dengan Desa terkait pembangunan gapura yang diserahkan ke Desa
3/2024	08 Januari 2024	Pengaduan yang ke 2 (dua) 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 bahwa untuk selanjutnya pemilik bersedia untuk menyelesaikan IPAL dan mengurangi bau limbah yang tercemar.

f. Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklarifikasikan sebagai berikut :

No.	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1	Email	0
2	Chat online	5
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	5

Jepara, 23 April 2024

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 EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

TRIWULAN I TAHUN 2024

a. Jumlah Pengaduan Yang Masuk

Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Masuk	5
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Harus Ditindaklanjuti	5
Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Sedang Proses	0
Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Selesai Ditindaklanjuti	5

b. Jangka Waktu Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat

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

Catatan :

c. Berdasarkan media penyampaian aduan dapat diklarifikasikan sebagai berikut :

No.	Jenis Media Penyampaian Aduan	Jumlah
1	Email	0
2	Chat online	5
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	5

d. Berdasarkan tema masalah

Pengurusan Perizinan	2
Lingkungan Hidup	3
Pelayanan Masyarakat	0
Izin Bangunan	0
Tata laksana/ Regulasi	0
Jumlah	5

e. Menerima layanan dari DPMPTSP atau tidak

Pengaduan	Jumlah
Tanpa menerima Layanan DPMPTSP	5
Menerima Layanan DPMPTSP	0
Jumlah	5

5/2024	Selesai	25 Maret 2024	Limbah Industri Tahu tidak diolah terlebih dahulu tetapi limbah langsung dibuang ke sungai sehingga menimbulkan pencemaran pada sungai	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan ceking lokasi bahwa Industri Tahu sudah tidak beroperasi.
--------	---------	---------------	--	--

Jepara, 23 April 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



ERIZA RUDI YULIANTO, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19700701 199003 1 007

2/2024	Selesai	8 Januari 2024	Pengaduan melalui ORMAS KAWALI Jepara terkait Pembangunan sempadan pantai di Desa Teluk Awur	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk melakukan koordinasi dengan Desa terkait pembangunan gapura yang diserahkan ke Desa
3/2024	Selesai	8 Januari 2024	Pengaduan yang ke 2 (dua) 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 bahwa untuk selanjutnya pemilik bersedia untuk menyelesaikan IPAL dan mengurangi bau limbah yang tercemar
4/2024	Selesai	27 Februari 2024	Pengaduan warga Desa Jobokuto RT.07/RW.02 Kecamatan Jepara terkait pendirian papan reklame/baliho yang berbahaya dekat dengan pemukiman penduduk	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi bahwa untuk selanjutnya pihak vendor bersedia untuk memberikan jaminan asuransi keselamatan apabila terjadi insiden yang tidak diinginkan .di kemudian hari.

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	3
10	000	Umum	0
		Total	5

Tindak lanjut Pengaduan yang masuk Triwulan I

No Pengaduan	Status	Tanggal Terima	Keluhan	Evaluasi
1/2024	Selesai	8 Januari 2024	Pengaduan melalui ORMAS KAWALI Jepara terkait Pembangunan sempadan pantai dan pengurukan oleh investor untuk usaha komersial di Desa Bandengan Kecamatan Jepara.	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi serta saran kepada yang bersangkutan untuk memperbarui izin (PBG) sedangkan pembangunan sepadan tidak menyalahi aturan karena adanya abrasi laut .

Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2024

Pengaduan terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Jepara selama tahun 2024 dapat dikelompokkan sebagai berikut :

No Pengaduan	Tanggal Terima	Keluhan	Penyelesaian
1/2024	08 Januari 2024	Pengaduan melalui ORMAS KAWALI Jepara terkait Pembangunan sempadan pantai dan pengurukan oleh investor untuk usaha komersial di Desa Bandengan Kecamatan Jepara.	Kode Jenis masalah : 502 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP
2/2024	08 Januari 2024	Pengaduan melalui ORMAS KAWALI Jepara terkait Pembangunan sempadan pantai di Desa Teluk Awur	Kode Jenis masalah : 502 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP
3/2024	08 Januari 2024	Pengaduan yang ke 2 (dua) 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
4/2024	26 Februari 2024	Pengaduan warga Desa Jobokuto RT.07/RW.02 Kecamatan Jepara terkait pendirian papan reklame/baliho yang berbahaya dekat dengan pemukiman penduduk	Kode Jenis masalah : 660.1 Media Penyampaian : Form Pengaduan online Tanpa menerima layanan DPMPTSP
5/2024	18 Maret 2024	Limbah Industri Tahu tidak diolah terlebih dahulu tetapi limbah langsung dibuang ke sungai sehingga menimbulkan pencemaran pada sungai	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	2

4/2024	26 Februari 2024	Pengaduan warga Desa Jobokuto RT.07/RW.02 Kecamatan Jepara terkait pendirian papan reklame/baliho yang berbahaya dekat dengan pemukiman penduduk	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dan ceking lokasi bahwa untuk selanjutnya pihak vendor bersedia untuk memberikan jaminan asuransi keselamatan apabila terjadi insiden yang tidak diinginkan .di kemudian hari.
5/2024	18 Maret 2024	Limbah Industri Tahu tidak diolah terlebih dahulu tetapi limbah langsung dibuang ke sungai sehingga menimbulkan pencemaran pada sungai	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan ceking lokasi bahwa Industri Tahu sudah tidak beroperasi.

Tindak Lanjut Hasil Penanganan Pengaduan Yang Belum terselesaikan

No	Status	Keluhan	Penyelesaian	Evaluasi

Jepara, 23 April 2024

KEPALA-DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA



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