



# LAPORAN TRIWULAN II PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN JEPARA

**2024**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEPARA**

**Jl. Kartini no 1 Jepara 59411 website : [dpmptsp.jepara.go.id](http://dpmptsp.jepara.go.id)**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya Laporan Penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2024 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara dapat diselesaikan dengan baik sebagaimana amanat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Penyelenggaraan PTSP dimaksud adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara.

Melalui Laporan ini kami memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2024 termasuk kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang telah dilaksanakan.

Demikian Laporan ini disusun, semoga bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara PTSP Kabupaten Jepara.

Jepara, Juli 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

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 LATAR BELAKANG .....	6
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN.....	7
1.3 RUANG LINGKUP .....	7
1.4 DASAR HUKUM.....	7
BAB II PEMBAHASAN.....	9
2.1 KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI .....	9
2.2 TUGAS DAN FUNGSI .....	10
2.3 PENDELEGASIAN KEWENANGAN.....	11
2.4 SUMBER DAYA MANUSIA.....	12
2.5 SARANA DAN PRASARANA .....	13
2.6 STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.....	14
2.7 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	16
2.8 PENGELOLAAN PENGADUAN DAN INFORMASI .....	18
2.9 MAL PELAYANAN PUBLIK RATU KALINYAMAT KABUPATEN JEPARA.....	22
2.10 INOVASI LAYANAN .....	23
2.11 PENYELENGGARAAN PENYULUHAN.....	25
2.12 PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR.....	26
2.13 <i>ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS RBA)</i> .....	27
2.14 PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL.....	28
2.15 JUMLAH IZIN DAN NON IZIN YANG TERBIT .....	28
2.16 PERMASALAHAN DAN UPAYA YANG TELAH DILAKUKAN.....	30
BAB III PENUTUP .....	30
3.1 KESIMPULAN.....	30
3.2 TINDAK LANJUT .....	30

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.4.1 Sumber Daya Manusia	12
Tabel 2.4.2 Tim Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan	12
Tabel 2.5.1 Sarana Prasarana Front Office	13
Table 2.5.2 Sarana Prasarana Back Office	13
Tabel 2.5.3 Sarana Pendukung	13
Tabel 2.6.1 Nilai SKM Triwulan IV	16
Tabel 2.7.1 Tindak Lanjut erbaikan Hasil SKM Triwulan IV	18
Tabel 2.9.1 Gerai yang ada di MPP Ratu Kalinyamat Kab. Jepara	22
Tabel 2.15.1 Rekapitulasi Perizinan dan Non Perizinan melalui JOSS	29
Tabel 2.15.2 Rekapitulasi Perizinan dan Non Perizinan melalui OSS	29

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Jepara	9
Gambar 2.3.1 Pelayanan Perizinan di Jepara	11
Gambar 2.7.1 Survey Kepuasan Masyarakat	17
Gambar 2.8.1 Mekanisme Pengaduan	21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 Ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, telah ditetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan. Sesuai amanat Pasal 56 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, disebutkan bahwa Bupati/Walikota menyampaikan Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan. Selanjutnya pada Ayat (2) disebutkan Gubernur menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan secara periodik setiap triwulan. Penyelenggaraan PTSP Daerah dimaksud adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Adapun sasaran dari penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk memenuhi kewajiban tersebut diatas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara menyusun Laporan Penyelenggaraan PTSP Daerah Triwulan II Tahun 2024, sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan,

keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Jepara.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Jepara Triwulan II Tahun 2024 adalah untuk memberikan informasi kinerja penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Jepara. Adapun tujuan disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Jepara Triwulan II Tahun 2024 sebagai berikut :

1. Tersedianya informasi penyelenggaraan PTSP Kabupaten Jepara secara komprehensif yang mudah diakses oleh masyarakat dan/atau pelaku usaha;
2. Terpenuhinya sasaran penyelenggaraan PTSP Kabupaten Jepara menuju pelayanan prima, profesional dan berintegritas;
3. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode Triwulan II Tahun 2024; dan
4. Identifikasi permasalahan penyelenggaraan PTSP Kabupaten Jepara sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan selanjutnya dalam mewujudkan kemudahan berusaha serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan.

## **1.3 RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup materi Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Jepara Triwulan II Tahun 2024 memuat :

- a. Profil DPMPTSP Kabupaten Jepara;
- b. Penyelenggaraan DPMPTSP Kabupaten Jepara Triwulan II Tahun 2024.

## **1.4 DASAR HUKUM**

Dasar hukum yang dipergunakan sebagai pedoman dalam Penyelenggaraan PTSP Provinsi Jawa Tengah meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Bupati Jepara Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara;
10. Peraturan Bupati Jepara Nomor 41 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 93 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara;
11. Keputusan Bupati Jepara Nomor 503/280 Tahun 2022 tentang Tim Teknis Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Kabupaten Jepara Tahun 2022 – 2024.

## BAB II PEMBAHASAN

### 2.1 KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Jepara Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dimana memiliki tugas dan fungsi membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal serta tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, ditetapkan struktur organisasi sebagaimana Gambar 2.1.1.

**Gambar 2.1.1**  
**Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Jepara**



Sumber : <https://dpmptsp.jepara.go.id/struktur-organisasi/>

Secara umum kelembagaan DPMPTSP diatur dalam Permendagri No 25 tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Struktur organisasi yang diatur dalam peraturan tersebut meliputi Kepala Dinas, 1 Sekretariat, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Sekretariat dijabat oleh satu Sekretaris dan dibantu oleh 1 sub bagian umum. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari kelompok jabatan fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kelompok Jabatan Fungsional Penanaman Modal. Namun dalam penerapannya, DPMPTSP Kabupaten Jepara belum sepenuhnya sama dengan yang diamanatkan dalam Permendagri No 25 tahun 2021. Hal ini disebabkan oleh pertimbangan sumber daya di lapangan yang masih dalam proses penyesuaian.

## **2.2 TUGAS DAN FUNGSI**

Uraian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara sesuai Peraturan Bupati Jepara Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, sebagai berikut :

1. Dinas mempunyai tugas membantu Bupati Jepara dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.
2. Dalam melaksanakan tugas, Dinas mempunyai fungsi :
  - a. perumusan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - b. pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - c. pelaksanaan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - e. pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas;
  - f. pengendalian penyelenggaraan tugas UPTD; dan

- g. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### 2.3 PENDELEGASIAN KEWENANGAN

Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Pemerintah Daerah telah melakukan penyesuaian regulasi terkait pendelegasian kewenangan dengan ditetapkan Peraturan Bupati Jepara Nomor 41 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Jepara Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara, sebagai berikut :

**Gambar 2.3.1**

#### **Pelayanan Perizinan yang menjadi Kewenangan Bupati Jepara**



Sumber : Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 45 Tahun 2023

Dalam penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP berkoordinasi aktif dengan SKPD Teknis terkait. DPMPTSP Kabupaten Jepara bertanggung jawab secara administratif. Sedangkan, SKPD Teknis bertanggung jawab secara teknis

sampai dengan pengawasan dan evaluasi setelah perizinan keluar sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

## 2.4 SUMBER DAYA MANUSIA

Penyelenggaraan PTSP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur sebanyak 44 orang yang terdiri dari 21 orang ASN (Aparatur Sipil Negara), 7 orang Non ASN dan 17 orang tenaga *Outsourcing*. Sebagaimana termuat dalam tabel 2.4.1:

**Tabel 2.4.1**  
**Sumber Daya Manusia**

No	Pegawai	Jenis Kelamin		Total	Tingkat Pendidikan					Pangkat				
		Laki-Laki	Perempuan		SMP	SMA /SMK	D3	SI/ D4	S2	Ess. II	Ess. III	Ess. IV	JFT	JFU
1.	PNS	7	13	20	-	2	4	5	9	1	1	1	6	10
2.	PPPK	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
3.	NON ASN	5	2	7	-	3	1	3	-	-	-	-	-	-
4.	OUT SOURCING	5	12	17	-	6	1	10	-	-	-	-	-	-

Sumber : Data Kepegawaian

Untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan telah diterbitkan Keputusan Bupati Jepara Nomor 503/280 Tahun 2022 tentang Tim Teknis Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Kabupaten Jepara Tahun 2022 – 2024.

**Tabel 2.4.2**  
**Tim Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan**

NO	INSTANSI
1	DPMPPTSP Kabupaten Jepara
2	Dinas Kesehatan Kabupaten Jepara
3	Bakesbangpol Kabupaten Jepara
4	BPKAD Kabupaten Jepara
5	Disperkim Kabupaten Jepara

6	Dinas Perhubungan Kabupaten Jepara
7	Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara
8	Disdikpora Kabupaten Jepara

Sumber : Lampiran Keputusan Bupati Jepara Nomor 503/280 Tahun 2022

## 2.5 SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara sebagaimana dimuat pada Tabel sebagai berikut:

### 1. *Front Office*

**Tabel 2.5.1 Sarana Prasarana *Front Office***

NO	FASILITAS	ADA/TIDAK ADA	KEADAAN		
			BAIK	KURANG BAIK	BURUK
1	Mesin antrian	Ada	v		
2	Tempat layanan informasi dan pengaduan	Ada	v		
3	Tempat pengambilan izin	Ada	v		
4	Tempat konsultasi <i>online single submission</i>	Ada	v		
5	Tempat layanan mandiri <i>online single submission</i>	Ada	v		
6	Tempat layanan LKPM	Ada	v		

Sumber : Data Front Office

### 2. *Back Office*

**Tabel 2.5.2 Sarana Prasarana *Back Office***

NO	FASILITAS	ADA/TIDAK ADA	KEADAAN		
			BAIK	KURANG BAIK	BURUK
1	Ruang pemrosesan izin	Ada	v		
2	Ruang rapat	Ada	v		
3	Ruang tim teknis	Ada	v		

Sumber : Data Back Office

### 3. Sarana Pendukung

**Tabel 2.5.3 Sarana Pendukung**

NO	FASILITAS	ADA/TIDAK ADA	KEADAAN		
			BAIK	KURANG BAIK	BURUK
1	Mesin Survey Kepuasan Masyarakat	Ada	v		
2	Ruang Tunggu Pemohon	Ada	v		
3	Kantin Kejujuran	Ada	v		
4	Bank Jateng	Ada	v		
5	<i>Free Charging</i>	Ada	v		
6	Tempat Bermain Anak	Ada	v		
7	Mushola	Ada	v		
8	Toilet	Ada	v		
9	Tempat Laktasi	Ada	v		
10	Tempat Buku Bacaan	Ada	v		
11	Ruang Tunggu Difabel Dan Wanita Hamil	Ada	v		
12	Fasilitas Bagi Difabel	Ada	v		
13	Parkir Khusus Bagi Difabel	Ada	v		
14	Kotak Saran Dan Pengaduan	Ada	v		
15	Papan Standar Pelayanan	Ada	v		
16	Mesin Foto Copy	Ada	v		
17	Komputer	Ada	v		
18	Telepon Dan Faximile	Ada	v		
19	Scanner	Ada	v		
20	Printer	Ada	v		
21	Wifi	Ada	v		
22	Server	Ada	v		
23	CCTV	Ada	v		
24	AC	Ada	v		
25	TV	Ada	v		
26	Tempat Penitipan Barang	Ada	v		
27	Karcis Parkir	Ada	v		

Sumber : Data Sarana Prasarana

## 2.6 STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak

langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara telah menetapkan Standar Pelayanan mengacu pada ketentuan tersebut diatas.

Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan PTSP di Kabupaten Jepara mencakup 4 (empat) standar pelayanan perizinan usaha berbasis resiko ber KBLI, 4 (empat) standar pelayanan persyaratan dasar perizinan berusaha, 5 (lima) standar pelayanan perizinan berusaha non KBLI, 73 (tujuh puluh tiga) standar pelayanan perizinan non berusaha non KBLI dan 6 (enam) standar pelayanan non perizinan adalah sebagaimana tertera dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara Nomor 15 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara.

Tahapan dalam Penyusunan dan Evaluasi SP dan SOP :

1. Pengiriman undangan rapat kepada OPD teknis, Bidang Pelayanan perizinan dan bidang Pengolahan Data dan Informasi;
2. Pembahasan SP dan SOP baik dari segi regulasi, persyaratan, jangka waktu dan alur/mekanisme;
3. Meng-update atau melakukan evaluasi terkait SP dan SOP yang sudah berjalan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan;
4. Pelaporan kepada pimpinan untuk disahkan dalam bentuk surat pengantar terkait SP dan SOP;
5. Selain melalui rapat secara rutin dan insidental berdasarkan permohonan dari OPD teknis terkait, evaluasi SP dan SOP juga dilakukan setiap tahun dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik yang mengundang unsur-unsur dari pelaku usaha, media massa, LSM, perguruan tinggi, OPD teknis dan *stakeholder*

terkait untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

## 2.7 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Maksud dan tujuan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dijadikan acuan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara sehingga mampu mewujudkan tugas pokok yaitu pelayanan perizinan yang berkualitas. Progres Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelayanan perizinan 3 (tiga) bulan terakhir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.6.1**  
**Nilai SKM Triwulan II Tahun 2024**

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,68	3,60	3,82	3,74	3,75	3,71	3,70	3,63
Mutu kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan		3	1						2
IKM total	91,84								

Keterangan :

U1 : Persyaratan Pelayanan

U2 : Prosedur Pelayanan

U3 : Waktu Pelayanan

U4 : Biaya/ Tarif Pelayanan

U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kepastian Hasil Pelayanan)

U6 : Kompetensi Pelaksana (Kemampuan Petugas Pelayanan)

U7 : Perilaku Pelaksana (Kesopanan dan Keramahan Petugas)

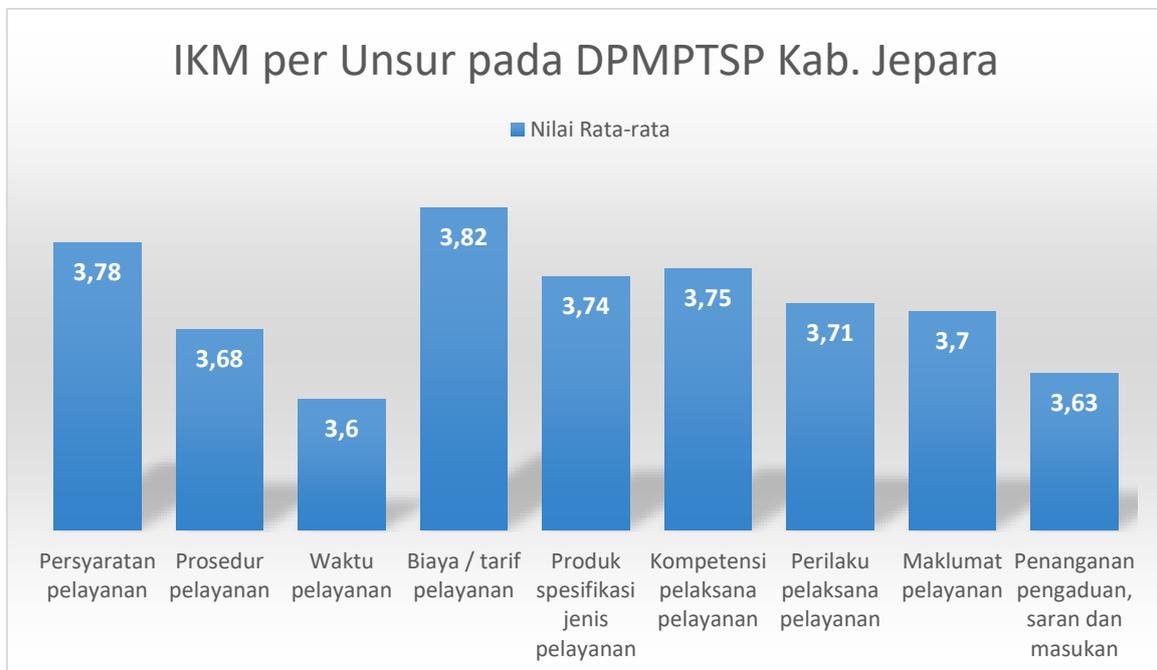
U8 : Maklumat Pelayanan

U9 : Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Jepara dari April - Juni (Triwulan II) memperoleh nilai rata – rata **91,84 (Sangat Baik)**. Berdasarkan data yang diperoleh dari penilaian responden, unsur waktu pelayanan menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu 3,603. Unsur biaya/tarif menjadi nilai tertinggi pada penilaian SKM di triwulan II. Namun sembilan unsur pelayanan yang dinilai dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Jepara sudah sangat baik penilaiannya karena nilai unsur berada diatas 3,5324 (3,5324 – 4,00) sehingga masuk dalam kategori A.

**Gambar 2.7.1**

**Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**



Sumber : Laporan SKM Triwulan II

Tindak Lanjut berdasarkan data dan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat, ditentukan unsur prioritas yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik khususnya pada DPMPTSP Kabupaten Jepara. Perbaikan unsur prioritas telah dilakukan mengingat SKM pada DPMPTSP Kabupaten Jepara dilakukan setiap triwulan, perbaikan tersebut dituangkan dalam tabel berikut :

**Tabel 2.7.1**  
**Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Triwulan II**

No.	PrioritasUnsur	Kegiatan	Waktu			
			2023		2024	
			TW III	TW IV	TW I	TW II
1.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menambah komputer dan printer untuk mempercepat waktu pelayanan</li> <li>Berkoordinasi dengan Diskominfo Kab. Jepara untuk menambah kecepatan wifi</li> </ul>				√
2.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Setiap pengaduan yang masuk baik melalui online maupun offline selalu dijawab dan ditindaklanjuti				√
3.	Prosedur pelayanan	Mengkaji ulang prosedur pelayanan sehingga diperoleh prosedur pelayanan yang lebih mudah dan cepat				√

## 2.8 PENGELOLAAN PENGADUAN DAN INFORMASI

### 1. Tahapan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Jepara

DPMPTSP Kabupaten Jepara menyediakan layanan pengaduan secara langsung yang dilayani oleh Sub. Koordinator Penanganan Pengaduan yang berada pada Perizinan dan Non perizinan. Pemohon juga bisa menulis kritik dan saran dan memasukkan ke kotak saran yang tersedia. Disamping itu pengaduan juga bisa dilakukan secara online melalui website [dpmptsp.jepara.go.id](http://dpmptsp.jepara.go.id), facebook dan instagram @dpmptspjepara. Semua

pengaduan yang kami terima telah ditindak lanjuti atau direspon sesuai dengan SOP Penanganan Pengaduan di DPMPTSP Kabupaten Jepara yaitu maksimal 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya aduan/ pengaduan tersebut.

✓ Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan tahapan paling sedikit meliputi :
  - a. Menerima pengaduan atas layanan perizinan dan nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
  - b. Menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
  - c. Memproses penyelesaian, setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan
  - d. Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;
  - e. Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
  - f. Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan
  - g. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan
3. Pelaksanaan pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf e yang ditugaskan pada kantor depan/front office.
4. Pelaksanaan pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada back office.
5. Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada nomor (3) dan (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Jepara, yakni dibawah Koordinator Penanaman Modal.

✓ Media Pengaduan :

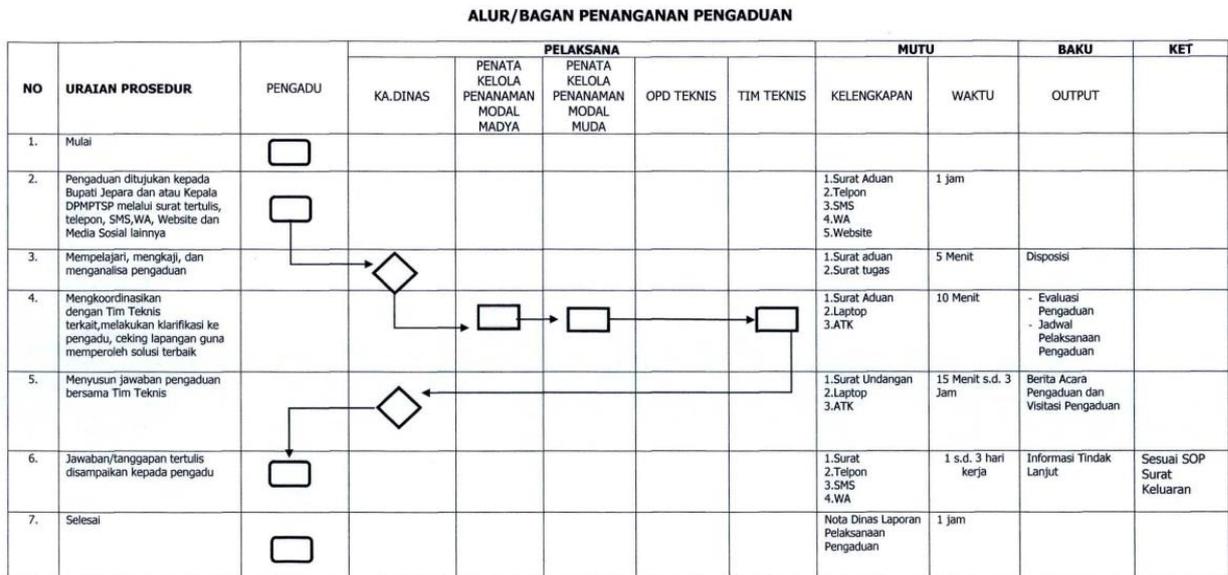
1. DPMPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
2. Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
3. Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan.
4. Formulir sebagaimana dimaksud digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
5. Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
6. Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

✓ Pengelolaan Informasi :

Pengelolaan informasi wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelaksanaan pengelolaan informasi meliputi :

1. Menerima permintaan layanan informasi;
2. Menyediakan informasi terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
3. Memberikan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan. Pelaksanaan pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf c yang ditugaskan pada kantor depan/front office. Pelaksanaan pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud huruf b dilakukan oleh pegawai yang
4. ditugaskan pada kantor belakang/back office.

**Gambar 2.8.1**  
**Mekanisme Pengaduan**



Sumber : SOP Pengaduan Langsung

**2. Sarana pengaduan dan informasi yang ada di DPMPSTP Kabupaten**

**Jepara:**

1. Email : dpmptsp@jepara.go.id
2. Website : https://dpmptsp.jepara.go.id
3. Whatsapp : 085290681036 / 082220502750
4. Facebook : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara
5. Twitter : @dpmptspjepara
6. Instagram : @dpmptspjepara

**3. Rekap jumlah pengaduan bulan April - Juni 2024 :**

**4. Gambar 2.8.1**

**5. Mekanisme Pengaduan**

NO	BULAN	JUMLAH ADUAN	TINDAK LANJUT		PROSENTASE
			SUDAH	BELUM	
1	April	0	-	-	100%
2	Mei	1	√	-	100%
3	Juni	0	-	-	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	-	-	<b>100%</b>

Sumber : Rekap Pengaduan TW II

## 2.9 MAL PELAYANAN PUBLIK RATU KALINYAMAT KABUPATEN JEPARA

Sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *(Kabupaten/Kota menjelaskan tanggal peresmian, siapa yang meresmikan, jumlah dan instansi apa yang tergabung dalam MPP, jumlah seluruh layanan dalam MPP dan rekapitulasi jumlah layanan pada masing-masing loket layanan di MPP di setiap triwulan).*

Adapun tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah memberikan kemudahan, percepatan, keterjangkauan, keamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha. MPP Ratu Kalinyamat Kabupaten Jepara merupakan amanat dari Peraturan Bupati Jepara Nomor 5 Tahun 2020 tanggal 11 Maret 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP Ratu Kalinyamat Kabupaten Jepara berlokasi di Gedung OPD Bersama lantai 1, Jl. Kartini nomor 1 Jepara. Selain itu untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Jepara memiliki 24 (dua puluh empat) gerai dengan total jenis layanan 218 (dua ratus delapan belas) layanan. Berikut adalah gerai yang ada di MPP Ratu Kalinyamat Kabupaten Jepara.

**Tabel 2.9.1**

### **Gerai yang ada di MPP Ratu Kalinyamat Kabupaten Jepara**

1.	DPMPTSP Jepara	13.	PLN
2.	Pojok Baca Digital ( Pocadi )	14.	Bank Jateng
3.	Samsat	15.	DPMPTSP Provinsi Jateng
4.	ATR / BPN Jepara	16.	Polres jepara
5.	Kemenag	17.	Kejaksaan Negeri Jepara
6.	PDAM	18.	BPJS Kesehatan
7.	DPUPR	19.	BPJS Ketenagakerjaan
8.	Dinsospermasdes	20.	Bea Cukai Kudus
9.	Dinkes	21.	KPP Pratama
10.	BPKAD	22.	Imigrasi Pati

11.	DP3AP2KB	23.	Taspen
12.	Disperkim	24.	Kantor Pos

## 2.10 INOVASI LAYANAN

Sebagai pelaksanaan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara terus menerus mengembangkan inovasi dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Inovasi pelayanan yang telah dikembangkan yaitu :

### ✓ **JOSS ( Jepara Online Smart Service )**

JOSS merupakan layanan aplikasi perizinan online non berusaha (Non OSS RBA) yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Jepara. JOSS ini digunakan untuk mempermudah pendaftaran izin baru ataupun memperpanjang izin yang sudah ada tanpa harus datang langsung ke kantor dinas penerbit izin. JOSS bisa diakses melalui laman/ web: [joss.jepara.go.id](http://joss.jepara.go.id). Tujuan dibuatnya aplikasi JOSS untuk menjadikan perizinan lebih cepat, mudah, murah dan transparan. Keunggulan aplikasi JOSS adalah :

#### 1. Submite Online

Pemohon tidak perlu datang ke kantor untuk mengajukan izin, pemohon bisa menginput permohonannya secara online dari mana saja.

#### 2. On line Tracking

Riwayat permohonan dapat ditracking secara online melalui aplikasi.

#### 3. Paperless

Paperless tidak memerlukan kertas dalam pengajuannya, semua berkas persyaratan di scan pdf.

#### 4. Digital Signature.

Penandatanganan SK menggunakan e-signature (barcode).

#### 5. WA Notifikasi

Setiap proses perizinannya, pemohon akan mendapatkan pemberitahuan melalui WA.

## 6. SK Digital.

SK yang sudah jadi bisa langsung diunduh melalui aplikasi, pemohon tidak perlu datang untuk mengambil SK.

### ✓ **Sistem Informasi Penanaman Modal (Investment Jepara untuk Jepara lebih baik)**

Aplikasi Peta Investasi merupakan sebuah solusi digital yang menggambarkan secara visual sebaran investasi di Jepara. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai berbagai jenis investasi yang tersebar di wilayah tersebut. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan pusat data investment yang berbentuk statistik yang informatif, memungkinkan pengguna untuk menganalisis tren investasi, pola pergerakan pasar, serta potensi peluang investasi yang dapat dieksplorasi. Dengan adanya aplikasi ini, para investor dan pelaku bisnis dapat mengambil keputusan investasi yang lebih cerdas dan tepat berdasarkan data yang akurat dan terkini, serta memahami dinamika ekonomi lokal dengan lebih baik.

### ✓ **FastPM**

Aplikasi FastPM menjadi langkah inovatif yang Mengkolaborasikan Dinas DPMPTSP, BPKAD, dan DISKOPUKMNAKERTRANS Kabupaten Jepara dalam memberikan fasilitasi yang efektif bagi para pelaku usaha. Dengan fokus pada peningkatan investasi di Jepara, aplikasi ini menjadi penanda kolaborasi yang sinergis antarlembaga pemerintahan daerah. FastPM hadir sebagai bagian integral dari ekosistem JOSS (Jepara Online Smart Service), menggambarkan komitmen dalam memajukan sektor investasi dengan teknologi sebagai alat utamanya.

Melalui FastPM, para pelaku usaha diberikan kemudahan dalam proses penanaman modal di Jepara. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan yang mendukung langkah-langkah investasi, mulai dari pengajuan perizinan, pemantauan status permohonan, hingga informasi terkait regulasi dan prosedur investasi. Kolaborasi antara berbagai dinas terkait memastikan bahwa aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga menyediakan integrasi data yang terpercaya dan meminimalisir hambatan birokrasi. Dengan menghadirkan FastPM sebagai bagian dari

JOSS, Jepara memperkuat posisinya sebagai daerah yang ramah investasi, memberikan akses yang lebih mudah dan transparan bagi para pelaku usaha lokal maupun calon investor dari luar.

## **2.11 PENYELENGGARAAN PENYULUHAN**

Penyelenggaraan Penyuluhan DPMPTSP terkait pelaksanaan perizinan ditangani Bidang Pengaduan dan Pengelolaan Data dan pada Triwulan II tahun 2024 pelaksanaan sosialisasi dilakukan melalui tatap muka maupun di media sosial yang selalu melakukan update data dan informasi terkait pelaksanaan kegiatan pada DPMPTSP Kabupaten Jepara yang dapat diakses melalui website, Instagram, youtube dan facebook DPMPTSP Kabupaten Jepara.

Pelaksanaan penyuluhan dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPTSP. Penyuluhan kepada masyarakat meliputi :

- a. Hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap layanan perizinan dan non perizinan;
- b. Manfaat perizinan dan non perizinan bagi masyarakat;
- c. Jenis pelayanan;
- d. Persyaratan dan mekanisme layanan perizinan dan nonperizinan; dan
- e. Waktu dan tempat pelayanan.

Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui :

- a. Media elektronik;
- b. Media massa;
- c. Media cetak; dan/atau
- d. Pertemuan.

Pelayanan konsultasi paling sedikit meliputi:

- a. Konsultasi teknis jenis layanan perizinan dan nonperizinan;
- b. Konsultasi aspek hukum perizinan dan nonperizinan; dan
- c. Pendampingan teknis.

Pelayanan konsultasi dilakukan pada ruang konsultasi. Layanan konsultasi dilakukan pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPTSP.

## **2.12 PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR**

Dengan adanya Aplikasi JOSS pelayanan perizinan disederhanakan prosedurnya dimana rekomendasi dari OPD Teknis telah terintegrasi dengan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan perizinan. Penyederhanaan prosedur tersebut antara lain untuk izin Kerja Tenaga Kesehatan, Izin Reklame, Izin Penelitian, Surat Izin tempat Usaha dan Trayek.

- ✓ Penyelenggaraan PTSP di daerah dapat dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah, yang meliputi:
  - a. Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan; dan/atau
  - b. Prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan
- ✓ Penyederhanaan jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dilakukan dengan cara :
  - a. Paket paralel perizinan dan non perizinan; dan
  - b. Menyatukan beberapa jenis perizinan yang sama menjadi satu izin.
- ✓ Penyederhanaan dibagi berdasarkan jenis :
  - a. Usaha; dan
  - b. Non usaha
- ✓ Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha meliputi bidang antara lain :
  - a. Pendidikan;
  - b. Kesehatan;
  - c. Perhubungan;
  - d. Komunikasi dan informatika;
  - e. Koperasi, usaha kecil menengah;
  - f. Kelautan dan perikanan;
  - g. Pariwisata;
  - h. Pertanian;
  - i. Kehutanan;

- j. Energi dan sumber daya mineral;
- k. Perdagangan; dan
- l. Industri
- ✓ Penyederhanaan berdasarkan jenis non berusaha meliputi bidang antara lain :
  - a. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
  - b. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman;
  - c. Ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
  - d. Sosial;
  - e. Tenaga kerja;
  - f. Pertahanan;
  - g. Lingkungan hidup; dan
  - h. Kebudayaan.
- ✓ Penyederhanaan prosedur perizinan dan nonperizinan dilakukan dengan cara:
  - a. Mengintegrasikan pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertahanan Nasional, Perbankan, Asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - b. Mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan daerah kabupaten / kota;
  - c. Menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
  - d. Mengurangi persyaratan perizinan dan nonperizinan

### **2.13 ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS RBA)**

Terbitnya PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko memiliki tujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan iklim usaha dengan cara :

- a. Proses perizinan yang lebih efisien;
- b. Pengawasan yang transparan, terstruktur dan akuntabel ;

- c. Mengubah pendekatan perizinan dari **ex-ante** (pemenuhan persyaratan dimuka) menjadi **ex-post** (post audit / verifikasi).

#### **2.14 PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL**

Beberapa kemudahan penanaman modal yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Jepara adalah :

- a. Adanya FastPM (Fasilitasi Penanaman Modal). Para pelaku usaha diberikan kemudahan dalam proses penanaman modal di Jepara. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan yang mendukung langkah-langkah investasi, mulai dari pengajuan perizinan, pemantauan status permohonan, hingga informasi terkait regulasi dan prosedur investasi;
- b. Pemberian informasi yang terbuka baik dari segi penanaman modal maupun pelayanan perizinan;
- c. Memberikan fasilitasi perizinan untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) khususnya kepada kelompok Usaha Mikro dan Kecil, agar mempunyai legalitas usahanya, sehingga muncul adanya kepercayaan dari masyarakat pengguna dan bisa digunakan untuk akses permodalan di Perbankan.
- d. Memberikan keringanan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan untuk perluasan bangunan usahanya

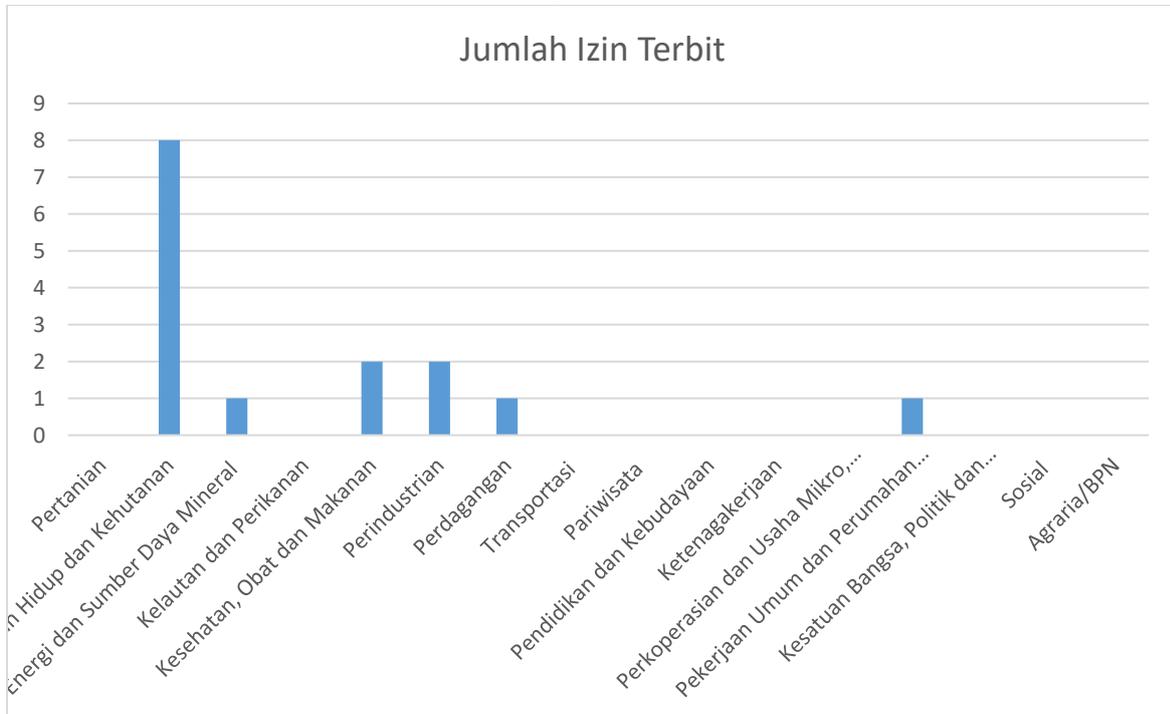
#### **2.15 JUMLAH IZIN DAN NON IZIN YANG TERBIT**

Total izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Jepara melalui JOSS (Jepara Online Smart Service) dari bulan April – Mei 2024 adalah (2353), sedangkan yang diterbitkan melalui OSS adalah (15). Adapun rekapitulasi secara lengkap berada pada tabel berikut:

**Tabel 2.16.1 Rekapitulasi perizinan dan nonperizinan melalui JOSS (Jepra Online Smart Service) April – Juni 2024**



**Tabel 2.16.2 Rekapitulasi perizinan dan nonperizinan melalui OSS April – Juni 2024**



Sumber : Data rekap perizinan sumber : Data rekap pendampingan dan konsultasi

## **2.16 PERMASALAHAN DAN UPAYA YANG TELAH DILAKUKAN**

### **A. PERMASALAHAN PELAYANAN PERIZINAN**

1. Kendala sistem OSS RBA berjalan sangat lambat terutama saat memasuki jam kerja sehingga proses verifikasi tidak dapat berjalan dengan efektif;
2. Kendala Sistem Pengawasan yaitu kepatuhan pelaku usaha untuk menyampaikan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal).

### **B. UPAYA YANG TELAH DILAKUKAN**

1. Koordinasi dengan Kementerian Investasi terkait dengan kendala pada sistem OSS yang belum optimal;
2. Melakukan pendampingan kepada pemohon terhadap permasalahan OSS, SIAP Jateng dan LKPM.

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 KESIMPULAN**

Penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2024 (April – Juni 2024) berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan:

- a. Total izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kab. Jepara Triwulan II Tahun 2024 adalah (2353).
- b. Nilai SKM yang tinggi yaitu 91,84 (predikat sangat baik);
- c. Jumlah pengaduan triwulan I Tahun 2024 sebanyak 1 pengaduan.

### **3.2 TINDAK LANJUT**

Beberapa hal yang perlu dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Jepara untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat :

- a. Koordinasi antara DPMPTSP Kabupaten Jepara dan OPD teknis untuk mencari solusi terkait permasalahan yang dihadapi;
- b. Untuk permasalahan yang bersifat teknis dan belum mendapatkan solusi maka dilaksanakan koordinasi atau zoom meeting dengan Kementerian/Lembaga terkait.



## LAMPIRAN

### A. Rekapitulasi Permohonan yang Diterima di OSS RBA TW II 2024

No	Sektor	Jumlah
1	Pertanian	0
2	Lingkungan Hidup dan Kehutanan	8
3	Energi dan Sumber Daya Mineral	1
4	Kelautan dan Perikanan	0
5	Kesehatan, Obat dan Makanan	2
6	Perindustrian	2
7	Perdagangan	1
8	Transportasi	0
9	Pariwisata	0
10	Pendidikan dan Kebudayaan	0
11	Ketenagakerjaan	0
12	Perkoperasian dan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM)	0
13	Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	1
14	Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	0
15	Sosial	0
16	Agraria/BPN	0
<b>Total</b>		<b>15</b>

### B. Rekapitulasi Permohonan yang diterima di sistem Non OSS Jepara Online Smart Service (JOSS)

No	Izin	Jumlah Terbit
1	Izin usaha pelayanan medik veteriner	1
2	Izin Penelitian	102
3	Surat Izin Praktik (SIP)	275
4	Izin Fasilitas Kesehatan	0
5	Izin Reklame	1887
6	Izin Trayek	31
7	Izin Pemakaian Kekayaan Daerah	6
8	Izin Pengesahan Siteplan	5
9	Izin Pendirian Satuan Pendidikan	6
10	Lembaga Kesejahteraan Sosial	4
11	Kesesuaian Pemanfaatan Ruang	36
12	Fasilitas Penanaman Modal	0
<b>Total</b>		<b>2353</b>

### C. Rekapitulasi Perizinan Dasar yang Diberikan TW II Tahun 2024

No	Jenis Perizinan Dasar	Bulan			Keterangan
		April	Mei	Juni	
1.	Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang	5	11	20	
2.	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang	2	5	7	
3.	Persetujuan Lingkungan	775	5539	1705	
4.	Persetujuan Bangunan Gedung	19	35	32	

#### D. Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat TW IV Tahun 2023

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian	Durasi Penyelesaian
1.	Warga Karangbagusan	Media Penyampaian: WA (WhatsApp)	2 bangunan Tingkat yang berada dibibir Pantai pelayaran di Desa Karangkebagusan Kec. Jepara tanpa ada ijin IMB, mematikan ekonomi lapak-lapak kecil disekitar sehingga persaingan ekonomi tidak sehat dan sepadan Pantai itu tidak boleh mendirikan bangunan permanen	21 Mei 2024	Tim Penanganan Pengaduan Permasalahan Perizinan telah melaksanakan rapat dilanjutkan ceking lokasi serta akan difasilitasi dari Desa untuk pertemuan selanjutnya antara terlapor dan pelapor	22 Mei 2024	1 hari

## E. Foto Sarana dan Prasarana

Foto sarana dan prasarana Gerai DPMPTSP Kabupaten Jepara di Mal Pelayanan Publik Ratu Kalinyamat Kabupaten Jepara

<b>Front Office</b>	
	
<b>Back Office</b>	<b>Loket Prioritas</b>
	
<b>Kursi Roda</b>	<b>Lift</b>
	
<b>Perpustakaan</b>	<b>Parkir</b>
	



**Ruang Laktasi**



**Ruang Layanan Informasi**



**Toilet**



**Mushola**

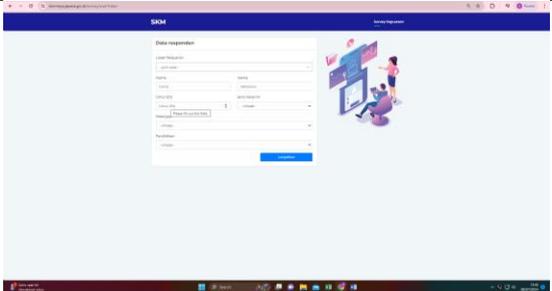


**Ruang Tunggu**



**Seragam**



<p style="text-align: center;"><b>Kantin Kejujuran</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Loker</b></p>
	
<p style="text-align: center;"><b>Arena Bermain Anak</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Charger Box</b></p>
	
<p style="text-align: center;"><b>Telepon Faximile</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Alat Pengukur Kepuasan Masyarakat</b></p>
	

**Mesin Antrean**



**Perangkat Komputer, Printer**



**Kotak Pengaduan**



**Mesin Fotokopi**



<p style="text-align: center;"><b>UPS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Koneksi Internet</b></p>
 <p>The top image shows an APC UPS unit installed in a server rack, with a digital display showing '220'. The bottom image shows a floor-standing ICA UPS unit with a digital display and ventilation grilles.</p>	 <p>The top image shows a yellow wireless router mounted on a white ceiling. The bottom image shows a red sign with the text 'FREE WIFI' and a white Wi-Fi symbol.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Website</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>APAR</b></p>
<p style="text-align: center;"><a href="https://dpmptsp.jepara.go.id/">https://dpmptsp.jepara.go.id/</a></p>  <p>The screenshot shows the homepage of the website. At the top, there is a navigation menu with links like 'HOME', 'PENGANTARAN', 'MISI', 'VISI', 'STRATEGIS', 'SIP', 'PIL', 'SARANA &amp; PRASARANA'. Below the menu is a large group photo of people. Underneath the photo is a section titled 'Berita' with several small thumbnail images.</p>	 <p>The image shows a red fire extinguisher (APAR) mounted on a white wall in a hallway. The floor is light-colored and polished. A timestamp in the bottom left corner reads 'vivo Y12s 2021 13 Apr 2022 07:24'.</p>

Pendingin Ruangan



Televisi



CCTV



Aplikasi Pelayanan Perizinan online

<https://joss.jepara.go.id/>



<https://oss.go.id/>



<https://simbg.pu.go.id/>

