



KEPUTUSAN
KEPALA DPMPTSP KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2022

NOMOR : 188.45/ 021 /120/2022

TENTANG

BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN DPMPTSP KABUPATEN TULUNGAGUNG
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS DPMPTSP KABUPATEN TULUNGAGUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu pedoman tata laksana pelayanan umum bagi petugas pelayanan;
- b. bahwa pedoman tata laksana pelayanan umum sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan budaya pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Tulungagung sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu untuk menetapkan Budaya Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 2.. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5581) sebagaimana telah diubah

beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 560);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia, Nomor 5135);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Tulungagung ;
15. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 16 Tahun 2017 tentang Standar Operating Prosedur (SOP) Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung ;

16. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 73 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung

Memperhatikan : 1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

2. Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Tulungagung, Nomor : 188.45/502/120/2020 Tentang Kode Etik Pelayanan di Lingkungan DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TULUNGAGUNG TENTANG BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN DPMPTSP KABUPATEN TULUNGAGUNG

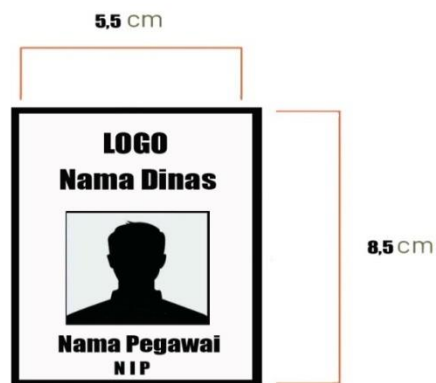
PERTAMA : a. Bahwa budaya pelayanan di lingkungan DPMPTSP kabupaten Tulungagung merupakan upaya untuk meningkatkan sikap disiplin, tingkat kehadiran, ketepatan waktu, ketepatan proses dan prosedur kerja, perhatian pada lingkungan tempat kerja, perangkat kerja serta pakaian kerja ;

b. Budaya Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a dijadikan pedoman dan diterapkan oleh seluruh pegawai di Lingkungan DPMPTSP mulai dari unsur pimpinan, administrator, pengawas, pelaksana dan pegawai dengan perjanjian kerja;

KEDUA : a. Budaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum PERTAMA merupakan bentuk komitmen bersama, berkesinambungan dan menjadi bagian dari diri seluruh pegawai di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Tulungagung;

b. Budaya pelayanan di Lingkungan DPMPTSP Kabupaten Tulungagung diwujudkan dalam bentuk :

1. Menggunakan identitas nama / id card / tanda pengenal;



Id Card bahan dari mika, Ukuran lebar, 5,5 Cm panjang 8,5 Cm, dengan logo Kabupaten Tulungagung, nama Dinas DPMPTSP Kabupaten Tulungagung, terdapat foto ukjuran 4X6 Cm, nama pegawai dan NIP

2. Menggunakan pin / atribut / logo pelayanan;

a. gambar pin/atribut/logo pelayanan



- b. Pin/Atribut/logo pelayanan dalam bentuk kain bordir dengan Gambar Icon Reok Kendang Tulungagung
- c. Ukuran Pin/Atribut/logo pelayanan 5,5 CmX 7,5 Cm

3. Mempraktekkan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun;

Dalam menyelenggarakan Pelayanan perizinan terdapat 4 (empat) petugas pelayanan yang terdiri dari :

- A. Petugas Penerima Tamu
- B. Petugas Pelayanan Informasi
- C. Petugas Penerima Berkas
- D. Petugas Kasir/Bendahara Penerimaan (Penyerahan Dokumen)

A. Petugas Penerima Tamu

1. Prinsip Melayani

Dalam melayani, petugas menggunakan istilah 3 S yang meliputi :

- a. Senyum
- b. Salam
- c. Sapa

Setiap masyarakat yang datang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan bagi penyelenggara pelayanan perizinan wajib memberikan senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa.

2. Tata Cara Melayani

Dengan ketentuan sebagai berikut :

Disaat masyarakat memasuki gedung pelayanan
“Senyum”

“Salam”

“Selamat datang ”

“Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu/Saudara”

“Silahkan Bapak/Ibu/Saudara menuju pelayanan informasi terlebih dahulu”

“Terima kasih”

B. Petugas Pelayanan Informasi

1. Prinsip Melayani

Dalam melayani , petugas pelayanan menggunakan istilah 3S yang meliputi :

- a. Senyum
- b. Salam
- c. Sapa

Setiap masyarakat yang datang dalam rangka mengurus pelayanan perizinan, penyelenggara pelayanan perizinan wajib memberikan senyum, kemudian mengucapkan salam dan sapa.

2. Tata Laksana Melayani

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Disaat masyarakat datang ke loket pelayanan informasi :

“Senyum”

“Salam”

“Selamat datang di loket pelayanan informasi”

“Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu/Saudara”

“Baik, akan kami jelaskan terlebih dahulu tahapan pengurusan ijin A/B/C kepada Bapak/Ibu/Saudara”

- b. Disaat memberikan informasi layanan

“Ada informasi kami yang kurang jelas Bapak/Ibu/Saudara”

- c. Jika masyarakat belum memahami penjelasan petugas

“Baik akan kami jelaskan sekali lagi Bapak/Ibu/Saudara”

- d. Disaat setelah memberikan informasi layanan

“Ada yang bisa kami bantu lagi Bapak/Ibu/Saudara”

“Jika tidak ada lagi, kami persilahkan Bapak/Ibu/Saudara menuju petugas pelayanan”

“Terima Kasih”

C. Petugas Pelayanan

1. Prinsip Melayani

Dalam melayani, menggunakan istilah 3S yang meliputi :

- a. Senyum
- b. Salam
- c. Sapa

2. Tata Cara Melayani

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Disaat masyarakat datang ke loket penerimaan berkas

“Senyum”

“Salam”

“Selamat datang di loket penerimaan berkas”

“Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu/Saudara”

“Baik, akan kami sampaikan kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi”

b. Disaat memberikan informasi layanan

“Ada informasi kami yang kurang jelas Bapak/Ibu/Saudara”

c. Jika persyaratan sudah lengkap

“Baik kami akan mendampingi Bapak/Ibu/saudara dalam pelayanan ijin, mohon diisi form di komputer tersebut. Jika kurang paham kami akan membantu dan jika memerlukan fotokopi dan scan ada dimeja Bapak/ Ibu/ saudara”

“Terima Kasih”

d. Jika ijin sudah jadi

“Baik, dengan ini kami sampaikan bahwa berkas pengajuan Bapak/ Ibu/Saudara telah selesai diproses”

“Dan dokumen perijinan Bapak/Ibu/Saudara telah terbit”

“Danberikut rincian biaya yang harus Bapak/Ibu/Saudara penuhi” (jika ada)

e. Disaat memberikan informasi layanan

“Ada informasi kami yang kurang jelas Bapak/Ibu/Saudara”

f. Jika masyarakat belum memahami penjelasan petugas

“Baik akan kami jelaskan sekali lagi Bapak/Ibu/Saudara”

g. Disaat setelah memberikan informasi layanan

Ada yang bisa kami bantu lagi Bapak/Ibu/Saudara berikut perizinan kami serahkan”

“Jika sudah tidak ada lagi, terima kasih telah mengunjungi kami”

“Salam”

4. a. Mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan yang menarik dan sopan ;



- b. Seragam untuk laki-laki baju lengan pendek warna merah polos, celana panjang warna gelap, sepatu warna gelap, pada bagian kanan baju sisi atas ada lambang ikon Reog Kendang Tulungagung;
- c. Seragam untuk perempuan baju lengan panjang, rok panjang sampai mata kaki sepatu warna gelap, yang mengenakan hijab warna hijab dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi, pada bagian kanan baju ada lambang ikon Reog Kendang Tulungagung.
- d. Lambang Ikon Reog Kendang Tulungagung berupa kain bordir dan dijaitkan pada bagian baju kanan sisi atas.
5. sambutan selamat datang dalam bentuk sapaan yang ramah kepada pengguna layanan ;
6. menerapkan nilai-nilai kearifan lokal;
7. menggunakan bentuk budaya pelayanan lainnya yang sesuai dengan semangat pelayanan.

KETIGA : Budaya Pelayanan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Tulungagung ini akan dievaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali dan/atau direvisi setiap 3 (tiga) tahun sekali, untuk dapat mengikuti dinamika perkembangan jaman dan ketentuan peraturan yang berlaku di bidang pelayanan publik.

KEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya apabila ada kekeliruan didalamnya.

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 04 Januari 2022

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG



LILIK WIJAYATI, SH. MH

Pembina Tingkat I

NIP. 19630817 199303 2 009