



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATUPINTU

Jl. Jayeng Kusuma No.17.Telp. (0355) 332313
TULUNGAGUNG Kode Pos. 66251

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG TAHUN 2022
NOMOR : 188.45/505 /41.01/2022

TENTANG
INOVASI PELAYANAN PUBLIK
APLIKASI SURVEY PENGADUAN PELAYANAN ONLINE

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Menimbang : a. bahwa dalam upaya untuk mendukung peningkatan, kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan, sebagaimana amanat Pasal 36 dan pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Amanat Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu adanya instrumen sarana dan prasarana pendukung pelayanan pengaduan;

b. bahwa instrumen sarana dan prasarana pendukung pengaduan pelayanan diimplementasikan dalam bentuk manual dan digital;

c. bahwa untuk keperluan sebagaimana tersebut pada huruf **b** perlu menetapkan inovasi Aplikasi Pengaduan Pelayanan Online dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;

4. Undang Undang Nomor 21 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

6. Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Adminitrasi Pemerintahan;

7. Undang Undang Nomor 9 tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Negara;
8. Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Inpres Nomor 12 tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental;
11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;
13. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
14. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 54 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan zona integras menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan pemerintah;
15. Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 tentang Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan pemerintah;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik;
17. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung ;
18. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : INOVASI PELAYANAN PUBLIK APLIKASI SURVEY PENGADUAN PELAYANAN ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEDUA : a. Inovasi Pelayanan Publik Survey Kepuasan Pelayanan Pengaduan Online sebagaimana dimaksud pada konsideran KESATU diwujudkan dalam bentuk aplikasi Google Form;

b. Inovasi sebagaimana dimaksud pada huruf a, digunakan untuk mendukung monitoring dan evaluasi pelayanan konsultasi dan penanganan pengaduan .

KETIGA : a. Aplikasi Google Form yang dimaksud pada konsideran KEDUA digunakan untuk menilai Kepuasan Masyarakat terhadap pertanyaan-pertanyaan yang meliputi antara lain :

- ✓ Kemudahan prosedur pelayanan penerimaan berkas pengaduan dan penanganan pengaduan;
 - ✓ Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan penerimaan berkas dan penanganan pengaduan ;
 - ✓ Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan penerimaan berkas dan penanganan pengaduan ;
 - ✓ Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan penanganan pengaduan ;
 - ✓ Kecepatan pelayanan penerimaan berkas dan penanganan pengaduan;
 - ✓ Kesopanan dan keramahan petugas dalam menerima berkas laporan , menjawab telepon pengaduan dan menyelesaikan pengaduan ;
 - ✓ Ketepatan waktu pelayanan menjawab surat pengaduan dan penyelesaian penanganan pengaduan ;
 - ✓ Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan penerimaan dan penyelesaian penanganan pengaduan
 - ✓ Sarana dan Prasarana pelayanan penerimaan dan penyelesaian pengaduan.
- b. Aplikasi Google Form sebagaimana dimaksud pada huruf a. dapat di akses melalui link :
https://bit.ly/survey_pengaduan_pelayanan_online

atau scan barcode

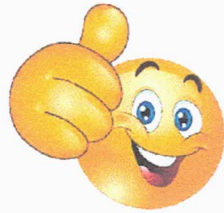


c. Nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pertanyaan-pertanyaan diwujudkan dalam bentuk emoji.

- ✓ Emoji sangat memuaskan mempunyai bobot nilai 5



- ✓ Emoji memuaskan mempunyai bobot nilai 4



- ✓ Emoji cukup memuaskan mempunyai bobot nilai 3



- ✓ Emoji kurang memuaskan mempunyai bobot nilai 2



- ✓ Emoji tidak memuaskan mempunyai robot nilai 1



KEEMPAT : Tata cara Pengisian Survey Kepuasan Pelayanan Legalisir IMB/PBG/PKKPR pada Google Form adalah sebagai berikut :

- ✓ Masyarakat yang mengurus Pelayanan Legalisir IMB/PBG/PKKPR dimohon untuk menyerahkan persyaratan administrasi untuk diceklist kelengkapannya;
- ✓ Mengisi buku tamu yang meliputi nama, alamat, no. telpon, dan foto copy KTP;
- ✓ Sambil menunggu proses Legalisir IMB/PBG/PKKPR diarahkan oleh petugas untuk mengisi Google Form yang telah disediakan dan juga dapat diakses melali web DPMPTSP atau melalui barcode yang telah disediakan di ruang tunggu.

KELIMA : Keputusan Ini mulai berlaku sejak tanggal yang ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tulungagung
Pada tanggal : 5 Agustus 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG



FAJAR WIDARIYANTO, SP.MM

Pembina Tk. I
NIP. 19680715 199803 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Nomor : 188.45/ 505 /41.01/2022
Tanggal : 5 Agustus 2022

**APLIKASI SURVEY
PENGADUAN PELAYANAN ONLINE
DPMPTSP**



https://bit.ly/survey_pengaduan_pelayanan_online

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG

FAJAR WIDARIYANTO, SP.MM

Pembina Tk. I

NIP. 19680715 199803 1 008