



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/ 492 /120/2022

TENTANG
INOVASI PELAYANAN PUBLIK KOIN KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu adanya Instrumen yang dapat menjaring menyalurkan dan mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada Produk Service Delivery Dan Manufacturing Delivery pada DPMPTSP Kabupaten Tulungagung;

b. bahwa instrumen tingkat kepuasan pelayanan masyarakat sebagai mana tersebut pada huruf a, disusun dibuat dengan metode yang sederhana, mudah, efektif, efisien serta tidak menyulitkan dan membebani masyarakat

c. bahwa untuk keperluan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Inovasi Pelayanan Publik dalam bentuk Koin Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

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

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

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

6. Undang Undang Nomor 9 tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Negara;
7. Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Inpres Nomor 12 tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental;
10. Peraturan Ombudsman Nomor 22 tahun 2016 tentang penilaian kepatuhan terhadap standart pelinaian pelayanan publik ;
11. 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;
12. 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;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik;
14. Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik 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 Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : INOVASI PELAYANAN PUBLIK KOIN KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEDUA : Koin Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat sebagai mana dimaksud pada diktum kesatu, selanjutnya disingkat Koin KPM;

KETIGA : A. Koin Kepuasan Pelayanan Masyarakat digunakan untuk menjaring, menyalurkan, mengetahui aspirasi masyarakat terhadap Manufacturing Delivery dan Service Delivery Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung;

B. Koin Kepuasan Pelayanan Masyarakat menggunakan metode manual yang sederhana, mudah, cepat serta tidak membebani masyarakat;

C. Koin Kepuasan Pelayanan Masyarakat dalam pelaksanaannya menggunakan alat alat antara lain;

- Koin yang terdapat gambar emoji sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan
- Koin terdiri dari 2 warna, warna kuning untuk menilai tingkat kepuasan Manufacturing Delivery dan warna hijau untuk menilai tingkat kepuasan Service Delivery
- Kotak koin yang berfungsi untuk menempatkan dan memasukkan koin emoji, dikunci dan dibuka seminggu sekali

D. Bobot Nilai Koin Emoji

- Koin emoji sangat memuaskan mempunyai bobot nilai 5



- Koin emoji memuaskan mempunyai bobot nilai 4



- Koin emoji cukup memuaskan mempunyai bobot nilai 3



- Koin emoji kurang memuaskan mempunyai bobot nilai 2



- Koin emoji tidak memuaskan mempunyai bobot nilai 1



KEEMPAT : Koin kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk Service Delivery dan Manufacturing Delivery

A. Service Delivery terdiri dari :

- ✓ Persyaratan Pelayanan Perizinan
- ✓ Sistem Pelayanan Perizinan
- ✓ Mekanisme / Prosedur Pelayanan Perizinan
- ✓ Jangka Waktu Layanan
- ✓ Biaya Atau Tarif Perizinan
- ✓ Produk Layanan Perizinan
- ✓ Penanganan Pengaduan

B. Manufacturing Delivery terdiri dari :

- ✓ Sarpras
- ✓ Kompetensi Pelaksana
- ✓ Jumlah Pelaksana
- ✓ Jaminan Pelayanan
- ✓ Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan
- ✓ Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

KELIMA : Tata cara penggunaan koin kepuasan masyarakat :

- A. Masyarakat yang sudah selesai mengurus perizinan diarahkan oleh Front Office untuk mengambil koin kepuasan masyarakat
- B. Masyarakat yang berkenan untuk menggunakan koin kepuasan, mengambil koin dan memasukkan ke dalam kotak koin;

- C. Kotak koin di kunci dan dibuka setiap satu minggu sekali dan dijadikan bahan monitoring dan evaluasi terhadap produk layanan yang diberikan kepada masyarakat;
- D. Untuk memudahkan masyarakat memberikan penilaian secara obyektif diberikan panduan dalam bentuk point-point penilaian yang ditulis pada banner yang mudah dibaca dan dipahami;

KEENAM : Koin Kepuasan Pelayanan Masyarakat digunakan untuk sarana pengawasan internal dan eksternal serta sebagai upaya untuk mengevaluasi perbaikan-perbaikan kualitas pelayanan sebagaimana yang tertulis dalam Maklumat Pelayanan Publik.

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

Ditetapkan di : Tulungagung
Pada tanggal : 1 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