



**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/ 499 /41.01/2022**

**TENTANG**  
**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**  
**APLIKASI KEPUASAN PELAYANAN**  
**LEGALISIR IMB/PBG/PKKPR**

**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 khususnya pelayanan Legalisir IMB/PBG/PKKPR di DPMPTSP Kabupaten Tulungagung;
- b. bahwa instrumen tingkat kepuasan pelayanan masyarakat sebagai mana tersebut pada huruf a, disusun dan dibuat dengan metode yang sederhana, mudah, efektif, efisien serta tidak menyulitkan serta membebani masyarakat;
- c. bahwa untuk keperluan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Inovasi Pelayanan Publik dalam bentuk Survey Kepuasan Pelayanan Legalisir IMB/PBG/PKKPR 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 SURVEY KEPUASAN PELAYANAN LEGALISIR IMB/PBG/PKKPR PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEDUA : a. Inovasi Pelayanan Publik Survey Kepuasan Pelayanan Legalisir IMB/PBG/PKKPR 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 gratis legalisir IMB/PBG/PKKPR.

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
- ✓ Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- ✓ Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
- ✓ Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- ✓ Kecepatan pelayanan
- ✓ Kesopanan dan keramahan petugas
- ✓ Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan
- ✓ Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- ✓ Sarana dan Prasarana pelayanan

b. Aplikasi Google Form sebagaimana dimaksud pada huruf a. dapat di akses melalui link :

[https://bit.ly/survey\\_kepuasan\\_pelayanan\\_legalisir](https://bit.ly/survey_kepuasan_pelayanan_legalisir)

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 bobot nilai 1



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

- ✓ Masyarakat yang mengurus Pelayanan Legalisir IMB/PBG/PPKKPR dimohon untuk menyerahkan persyaratan administrasi untuk diceklis kelengkapannya;
- ✓ Mengisi buku tamu yang meliputi nama, alamat, no. telpon, dan foto copy KTP;
- ✓ Sambil menunggu proses Legalisir IMB/PBG/PPKKPR 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 : 23 Agustus 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**FAJAR WIDARIYANTO, SP.MM**

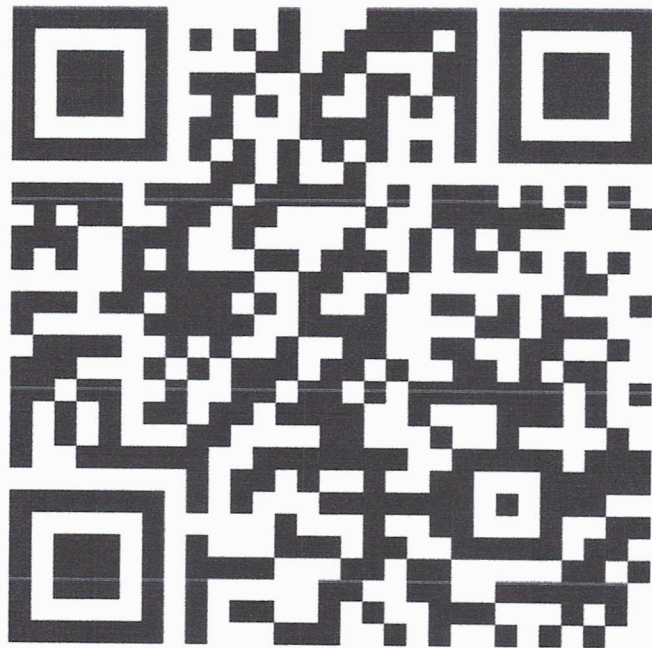
Pembina Tk. I

NIP. 19680715 199803 1 008

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu  
Nomor : 188.45/ /41.01/2022  
Tanggal : 03 Agustus 2022

**SURVEY KEPUASAN PELAYANAN  
LEGALISIR IMB/PBG/PKKPR**

**DPMPTSP**



[https://bit.ly/survey\\_kepuasan\\_pelayanan\\_legalisir](https://bit.ly/survey_kepuasan_pelayanan_legalisir)

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**FAJAR WIDARIYANTO, SP.MM**

Pembina Tk. I

NIP. 19680715 199803 1 008

