



PEMERINTAH KABUPATEN DOMPU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU



Alamat : Gedung Klaster II Jln. Bayangkara No.12 telp. (0373) 2723175
Email : dpmpstspkab.dompu@gmail.com Web : <http://dpmpstsp.dompukab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN DOMPU
NOMOR : 800/ 26 /DPM-PTSP/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOMPU

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi atas seluruh jenis pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah/Swasta pada Mal Pelayanan Publik;
 - b. Bahwa dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman, perlu adanya Standar Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655)

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Keputusan Bupati Dompu Nomor : 800/ 70 /Dpm-Ptsp/2024 Tentang Pembentukan Tim Percepatan Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu Tahun 2024;
10. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Dompu Nomor 28 Tahun 2023 tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata
Kerja Dinas Dinas Daerah);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu tentang
Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Mal
Pelayanan Publik Kabupaten Dompu.

KESATU : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten
Dompu, sebagaimana tercantum dalam lampiran I
Keputusan Ini;

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Mal
Pelayanan Publik sebagaimana tercantum di lampiran II
terdiri atas :

- a. Layanan di Mal Pelayanan Publik;
- b. Layanan Inklusi di Mal Pelayanan Publik; dan
- c. Pelayanan Gerai Jaminan Kerahasiaan dan
Keamanan Data.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya
Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan
dan Belanja Daerah pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Dompu
Pada Tanggal : 29 Januari 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Dompu



Ir. H. Fakhrudin A. Wahab, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19651231 199003 1 226

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- 1. Bupati Dompu di Dompu;
- 2. Sekretaris Daerah Kabupaten Dompu di Dompu;
- 3. Inspektur Inspektorat Kabupaten Dompu di Dompu;
- 4. Arsip.

LAMPIRAN I:
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN DOMPU
NOMOR : 800 / 26 /DPM-PTSP/2025
Tanggal, 29 Januari 2025.

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN DOMPU

1. STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK;
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan
(Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Menyesuaikan persyaratan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu. 2. Mengisi buku Register Pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	ALUR LAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOMPU <pre>graph LR; L1[Langkah 1: Pemohon Langsung Datang Ke MPP Kabupaten Dompu] --> L2[Langkah 2: Pemohon Menyampaikan Keperluan ke Petugas informasi / Customer service dan Mengambil Nomor Antrian]; L2 --> L3[Langkah 3: Pemohon Menuju Gerai Layanan Yang Akan Dituju dan Menunggu Petugas Memanggil Nomor Antrian Sesuai Nomor Antrian Pemohon]; L3 --> L4[Langkah 4: Pemohon Menyampaikan Keperluan Kepada Petugas dan Petugas Akan Membantu Keperluan Pemohon]; L4 --> L5[Langkah 5: Setelah Selesai Layanan, Pemohon Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Yang Telah Diberikan]; L5 --> End[\"Terima Kasih Atas Kepercayaan Anda Menggunakan Layanan Kami di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu\"]</pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	7 (Tujuh) Hari / Menyesuaikan
4	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk pelayanan	1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu a. Layanan bantuan Perizinan Berusaha b. Nomor Induk Berusaha (NIB) c. Persetujuan Perizinan Berusaha untuk Mikro, Kecil, dan Menengah (PB-UMKU) d. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

		e. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) f. Persetujuan Kelayakan Lingkungan Hidup g. Izin Perubahan Pemanfaatan Tanah h. Izin Praktek Tenaga Kesehatan i. Izin Penelitian j. Izin Reklame k. Layanan Pelaporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) 2. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang a. Layanan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) b. Layanan Informasi Ruang (Surat Keterangan Rencana RKKRT) c. Surat Keterangan Pemanfaatan Ruang 3. Dinas Kesehatan a. Rekomendasi Praktek Tenaga Kesehatan b. Rekomendasi Sarana/Fasilitas Kesehatan c. ayanan Peningkatan Izin dan Rekomendasi (PIR) 4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil a. Layanan Pendaftaran Induk Kependudukan (IKD) b. Layanan Konsolidasi Data c. Perekaman Kartu Tanda Penduduk 5. Badan Pendapatan Daerah a. Pembayaran Retribusi Daerah (Sewa Tanah Pemerintah) b. Pembayaran Pajak Daerah 6. PT. Bank NTB Cabang Dompu a. Layanan Pembukaan Rekening b. Layanan Setor Tunai c. Layanan Tarik Tunai d. Layanan Informasi Pengajuan Kredit 7. PDAM Kabupaten Dompu a. Layanan Pendaftaran Rekening Air b. Pembayaran Tagihan Air 8. Kantor Pertanahan / ATR Kabupaten Dompu a. Layanan Pendaftaran Hak Pertama Kali b. Layanan Pengalihan Hak Atas Tanah (Jual Beli, Warisan, Hibah) c. Layanan Perubahan Hak d. Layanan Hak Tanggungan e. Layanan Roya
--	--	--

		f. Layanan Pengecekan Data Pertanahan g. Layanan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) h. Layanan Persetujuan Teknis Pertanahan i. Layanan Kesesuaian Pemanfaatan Ruang j. Layanan Informasi dan Pengaduan 9. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Dompu a. Pengurusan Label Halal 10. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Dompu a. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) b. Aktivasi e-FIN c. Aktivasi Wajib Pajak dan Non-Efektif d. Perubahan Data Wajib Pajak e. Pembuatan Kode Billing Tanpa Akun f. Asistensi Pemutakhiran Data Mandiri g. Informasi Kewajiban dan Status Wajib Pajak (KSWP) h. Konsultasi Perpajakan i. Asistensi Layanan Mandiri 11. Unit Pelayanan SAMSAT Kabupaten Dompu a. Pengesahan Kendaraan Bermotor / Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan 12. Kantor Imigrasi Kelas II Bima a. Layanan Pengurusan Paspor 13. BPJS Kesehatan Kabupaten Dompu a. Pendaftaran Peserta Baru (Pekerja Bukan Penerima Upah / Badan Usaha) b. Perubahan Data Peserta c. Informasi dan Pengaduan Layanan 14. BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Dompu a. Pendaftaran Peserta Baru b. Pengajuan dan Pencairan Jaminan Klaim c. Informasi dan Pengaduan Layanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon : 085253365263 2. Email : mpp.dompu@gmail.com 3. Website : https://dpmptsp.dompukab.go.id/ 4. Sosmed : MPP Kab Dompu 5. Kantor : Gedung Klaster II, Jln Bhayangkara No.12

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi **(Manufacturing)**

1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222); 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573); 3. Keputusan Bupati Dompu Nomor : 800/ 70 /Dpm-Ptsp/2024 Tentang Pembentukan Tim Percepatan Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu Tahun 2024; 4. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Dompu Nomor 28 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Dinas Daerah);
2	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Sarana: ATK, Atribut Pegawai, Kamera, Komputer, Laptop, Printer, Scanner, Telepon/HP, GPS, Wifi, CCTV, TV/Monitor, Lemari, Meja, Kursi, Sound System, Mesin Presensi, Perlengkapan Kantor, Instrumen Perizinan, Papan Pengumuman, Kotak Saran dan Pengaduan, Antrian Digital, Mobil Operasional, Alat Pemadam Kebakaran, Mesin ATM, Koran/Buku Bacaan, Kotak P3K, Penunjuk Arah. 2. Prasarana: Ruang Tunggu Luar, Ruang Tunggu Dalam, Ruang Informasi, Loker Pembayaran, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Ruang Rapat, Ruang Proses, Ruang Layanan Prioritas (Lansia, Penyandang Disabilitas, Ibu Hamil/Balita), Ruang Arsip, Ruang Ibadah/Musholla, Toilet, Tempat Parkir, Booth Charging, Kafetaria, Tempat Bermain Anak, Jalur Evakuasi, Pojok Baca, Area Bebas Merokok.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Pelayanan adalah pejabat, petugas, dan/atau orang yang bekerja pada Organisasi Penyelenggara, yang memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai standar jabatan dan jenis pelayanan yang ditangani.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang dikoordinasikan

		oleh Penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu.
5	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan jenis layanan, beban kerja, dan kebutuhan pelayanan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan prinsip pelayanan prima, serta didukung sikap petugas yang sopan, ramah, dan professional. 2. Pernyataan komitmen DPMPPTSP Kabupaten Dompu atas menjamin, melindungi dan merahasiakan data pengguna layanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Seluruh proses pelayanan dijamin aman, nyaman, dan bebas dari potensi risiko kecelakaan, kerusakan, atau hal yang membahayakan penerima pelayanan maupun petugas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan secara berkala; 2. Hasil evaluasi digunakan untuk mengukur keberhasilan pelayanan, mengidentifikasi hambatan, serta merumuskan langkah perbaikan dan peningkatan kualitas berkelanjutan.



Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Dompu

Ir. H. Fakhruddin A. Wahab, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19651231 199003 1 226