



PEMERINTAH KABUPATEN DOMPU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

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



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN DOMPU
NOMOR : 800/ 26 /DPMPTSP/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOMPU

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DOMPU,

- 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 Dompus tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompus.

- 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Dompu.
10. Peraturan Bupati Kabupaten Dompu Nomor : 24 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas-dinas daerah kabupaten Dompu sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Dompu Nomor 24 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, organisasi, tugas dan fungsi daerah Kabupaten Dompu;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu.
- KESATU** : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEDUA** : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi ini meliputi ruang lingkup pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan;
- KETIGA** : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai acuan dalam melakukan pelayanan serta penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu;
- KEEMPAT** : 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 .
- KELIMA** : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi ini berlaku untuk penyelenggaraan secara elektronik dan manual;

KEENAM

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kabupaten Dompu
Pada tanggal 15 Oktober 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,



Ir. H. Fakhrudin A. Wahab, M.Si
NIP. 19681231 19903 1 226

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

6. Bupati Dompu di Dompu (sebagai laporan);
7. Sekretaris Daerah Kabupaten Dompu di Dompu;
8. Kepala BKD dan PSDM Kabupaten Dompu di Dompu;
9. Kepala Bagian ORTAL Setda Kabupaten Dompu di Dompu;
10. Peninggal

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMA MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DOMPU
NOMOR : 800/ 26 /DPMTSP/2024
TANGGAL : 15 Oktober 2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOMPU

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222); - 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).
2.	Persyaratan Pelayanan	Menyesuaikan persyaratan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik.
3.	Sistem mekanisme dan Prosedur	Mekanisme Pelayanan: Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP. Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas: pelayanan langsung, pelayanan secara elektronik, pelayanan mandiri dan/atau pelayanan bergerak. - Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka. - Pelayanan secara elektronik merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. - Pelayanan mandiri merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia. - Pelayanan bergerak merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi. Standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP paling sedikit meliputi: a. Penempatan Pelaksana yang merupakan perwakilan Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP; b. Pengaturan kehadiran Pelaksana pada MPP diatur berdasarkan penjadwalan atau undangan yang ditetapkan oleh Penyelenggara MPP; c. Penataan proses bisnis dan digitalisasi diantara Gerai Pelayanan di MPP; d. Peningkatan kompetensi Pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP. Prosedur Pelayanan: Prosedur layanan pada masing-masing jenis layanan disesuaikan dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing jenis layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang ada di Mal Pelayanan Publik

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Menyesuaikan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara yang ada di Mal Pelayanan Publik
5.	Biaya	Bebas Biaya kecuali pembayaran Pajak, Retribusi dan PNPB
6.	Produk Pelayanan	Menyesuaikan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: ATK, Atribut Pegawai, Kamera, Komputer, Laptop, Printer, Scanner, Telepon/HP, GPS (Global Positioning System), Wifi, CCTV (Closed Circuit Television), TV/Monitor, Lemari, Kursi, Meja, Sound System, Mesin Presensi, Perlengkapan Kantor, Instrumen Perizinan, Pengharum Ruangan, Kotak Saran dan Pengaduan, Antrian Digital, Mobil Operasional, Alat Pemadam Kebakaran, Mesin ATM, Koran/Buku Bacaan, Kotak P3K, Penunjuk Arah. Prasarana: Ruang Tunggu Luar, Ruang Tunggu Dalam, Ruang Informasi, Loker Pembayaran, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Ruang Rapat, Ruang Proses, Ruang Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan, Ruang Arsip, Ruang Investasi, Ruang Menyusui, Musholla, Toilet, Tempat Parkir, Booth Charging, Kafetaria, Tempat Bermain Anak, Titik Berkumpul, Jalur Evakuasi, Pojok Baca, Taman, Ruang Bebas Merokok.
8.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Pelayanan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik dan memiliki kemampuan sesuai dengan kebutuhan jenis layanan.
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasi oleh Penyelenggara MPP secara berjenjang dan kontinyu
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	- Dilakukan secara online melalui wibesite lapor.go.id atau pengaduan.banyuwangikab.go.id - Dilakukan secara offline melalui Kotak Pengaduan atau Ruang Pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan jenis layanan dan kemampuan pelaksana yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan prinsip pelayanan prima serta didukung oleh petugas yang berkompeten
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilakukan secara periodik, - Hasil evaluasi digunakan untuk mengukur keberhasilan dan mengetahui hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan serta merumuskan langkah perbaikan.



Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

IR. H. Fakhrudin A. Wahab, M.Si
NIP. 19661231 19903 1 226