



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jl. dr. Soetomo No.5 Telp. (0271) 892348 Fax. (0271) 894433
Website : <http://dpmpstsp.sragenkab.go.id> Email : dpmpstsp@sragenkab.go.id
SRAGEN - 57213

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN
Nomor : 000.8.3.2/97/18/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SRAGEN

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

- Menimbang : a. bahwa dalam melaksanakan ketentuan Pasal 4 Peraturan Bupati Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, mak perlu menyusun standar pelayanan pada pelaksanaan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sragen;
8. Peraturan Bupati Sragen Nomor 84 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Sragen Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU

: Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA

: Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, 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;

KETIGA

: Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik 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 Sragen;

KEEMPAT

: Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berlaku untuk penyelenggaraan pelayanan secara elektronik dan manual;

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sragen
Pada tanggal 13 Januari 2025

a.n BUPATI SRAGEN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN



DWI AGUS PRASETYO, S.STP., M.Si.

Pembina Tingkat I

NIP. 197912251998101001

Salinan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Sragen;
2. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah
Kabupaten Sragen;

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN SRAGEN
NOMOR : 000.8.3.2/97/18/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN SRAGEN

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SRAGEN

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: - Penempatan Pelaksana yang merupakan perwakilan Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP; - 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	Menyesuaikan ketentuan pada jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik.
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,	- Dilakukan secara online melalui website https://dpmpstsp.sragenkab.go.id/portal/

	Saran, dan Masukan	- Dilakukan secara <i>offline</i> 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 dan Standar Operasional Prosedur 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.

a.n BUPATI SRAGEN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN



DWI AGUS PRASETYO, S.STP., M.Si.

Pembina Tingkat I

NIP. 197912251998101001