



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

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

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN
Nomor : 000.8.3.4/98/18/2025

TENTANG

TATA TERTIB PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN SRAGEN

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

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 Peraturan Bupati Sragen Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka perlu menyusun Tata Tertib dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam upaya penyelenggaraan pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen, perlu diatur Tata Tertib;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tentang Penyelenggaraan 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 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Presiden 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;

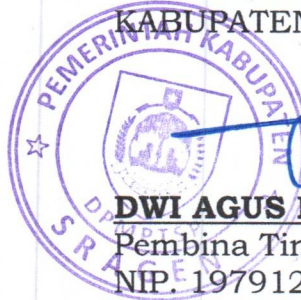
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Sragen Nomor 84 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
7. Peraturan Bupati Sragen Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Tata Tertib Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Keputusan ini 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 : 000.8.3.4/98/18/2025
TENTANG
TATA TERTIB PENYELENGGARAAN MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SRAGEN

**TATA TERTIB PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KABUPATEN SRAGEN**

I. WAKTU PELAKSANAAN OPERASIONALISASI MPP

1. Pelaksanaan operasionalisasi pada Mal Pelayanan Publik (MPP) dilaksanakan selama 5 (lima) hari kerja mulai hari Senin s.d. Jum'at;
2. Jam operasional dari pukul 07.30 WIB s.d 16.00 WIB dan hari Jum'at dari pukul 07.30 WIB s.d 14.30 WIB;
3. Seluruh petugas pelayanan masuk kerja mulai pukul 07.30 WIB dengan terlebih dahulu melakukan persiapan awal pelayanan baik secara teknis maupun administrasi;
4. Kegiatan pelaksanaan operasionalisasi MPP dimulai dengan pelaksanaan briefing awal (apel) pagi yang diikuti oleh seluruh petugas pelayanan MPP yang dimulai pukul 07.30 s.d 07.45 dipimpin oleh Pimpinan Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik yang bergabung dalam MPP secara bergantian;
5. Pelaksanaan operasionalisasi dan penerimaan pelayanan bagi masyarakat/pemohon dimulai pukul 08.00 WIB;
6. Waktu istirahat pelayanan dimulai pukul 12.00 s.d 13.00 WIB, kecuali hari Jum'at mulai pukul 11.30 WIB s.d 13.00 WIB (disesuaikan dengan organisasi penyelenggara pelayanan di MPP Sragen) ;
7. Kegiatan pelaksanaan operasionalisasi MPP berakhir pada pukul 16.00 WIB, apabila terdapat pelaksanaan pelayanan yang memerlukan tambahan waktu dapat dilakukan maksimal sampai dengan pukul 16.30 WIB;
8. Seluruh perangkat operasionalisasi pelayanan diharuskan untuk berhenti mulai pukul 17.00 WIB;
9. Penutupan operasionalisasi harian pada area Mal Pelayanan Publik dilakukan oleh petugas keamanan paling lambat pukul 18.00 WIB.

II. PETUGAS PELAYANAN PADA MPP KABUPATEN SRAGEN

1. Seluruh petugas pelayanan pada MPP Kabupaten Sragen harus berdasarkan pada surat perintah yang dikeluarkan oleh masing-masing pimpinan yang berwenang dan diketahui oleh Manager MPP serta petugas pelayanan wajib berpakaian rapi, sopan dan menggunakan atribut sesuai dengan ketentuan masing-masing;

2. Seragam Petugas hari senin - jum'at menyesuaikan kebijakan organisasi masing - masing penyelenggara pelayanan publik dan menyesuaikan dengan peristiwa / kegiatan khusus pada hari-hari tertentu;
3. Jumlah petugas pelayanan harus sesuai dan berdasarkan kepada Perjanjian Kerjasama Pemerintah Kabupaten Sragen dengan instansi penyelenggara pelayanan publik yang tergabung dalam MPP;
4. Personil MPP adalah petugas pelayanan yang terlatih, kompeten, memahami dan menguasai aturan dan teknis pelaksanaan pelayanan pada masing-masing bidangnya;
5. Pembinaan petugas pelayanan pada pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan dalam ruang lingkup MPP merupakan tanggung jawab dan kewenangan pada masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik;
6. Seluruh petugas pelayanan yang tergabung dalam MPP harus mematuhi tata tertib yang telah diatur dan ditentukan. Apabila terdapat pelanggaran, Kepala MPP berhak untuk memberikan teguran secara lisan dan tertulis yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan yang berwenang pada masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik;
7. Jika ada petugas yang berhalangan masuk karena sakit dan sebagainya maka instansi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan agar melakukan penggantian personil yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan;
8. Petugas pelayanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengguna layanan dengan berpedoman pada Budaya '**5S**' (*Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun*);
9. Petugas pelayanan menjaga kebersihan lingkungan dengan meninggalkan ruangan dalam keadaan rapi dan senantiasa menjaga kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan.

III. KEWAJIBAN MASYARAKAT/PENGGUNA LAYANAN

1. Masyarakat/pengguna layanan/pelaku usaha yang mengajukan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
2. Masyarakat/pengguna layanan/pelaku usaha yang mengajukan pelayanan memakai pakaian sopan dan rapi;
3. Masyarakat/pengguna layanan/pelaku usaha yang mengajukan pelayanan bersikap sopan, bertindak disiplin dalam antrian serta mengikuti arahan dari petugas;
4. Masyarakat/pengguna layanan/pelaku usaha yang mengajukan pelayanan mematuhi ketentuan yang berlaku pada setiap gerai layanan.

IV. LARANGAN BAGI MASYARAKAT/PENGGUNA LAYANAN

1. Dilarang bertindak dan/ atau bersikap yang dapat menimbulkan keresahan/ keributan di lingkungan Mal Pelayanan Publik;
2. Dilarang membawa barang/peralatan/perlengkapan yang dapat menimbulkan bahaya/kerusakan pada pihak lain dan/ atau sarana dan prasarana gedung maupun Gedung Mal Pelayanan Publik;
3. Dilarang merokok di dalam ruangan Mal Pelayanan Publik;
4. Dilarang memakai helm dan kacamata hitam saat mengajukan layanan;

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