



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](mailto:dpmpmsp@sragenkab.go.id)  
**SRAGEN - 57213**

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN  
NOMOR: 000.8.3.1/99/18/2025

TENTANG  
PENETAPAN PROSES BISNIS  
PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SRAGEN

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

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka perlu menetapkan proses bisnis Mal Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tentang Penetapan Proses Bisnis Pelayanan pada 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; Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 93 Tahun 2021 tentang Standardisasi Proses Bisnis Sektor Pelayanan Strategis Terintegrasi;
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; dan
9. Peraturan Bupati Sragen Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen.

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Proses Bisnis Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.
- KEDUA** : Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, meliputi:
- a. Proses bisnis yang dilaksanakan secara elektronik dan terintegrasi dalam portal layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen; dan
  - b. Proses bisnis dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen.
- KETIGA** : Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dimaksudkan untuk:
- a. mengintegrasikan layanan dalam satu portal layanan;
  - b. memberikan kemudahan, kepastian, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dengan penyederhanaan elemen data dan persyaratan layanan yang bersifat dinamis;
  - c. mendukung pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik;

- d. mendukung terwujudnya *smart city* khususnya pada aspek *smart service*; dan
- e. terjaminnya hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan.

KEEMPAT : 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

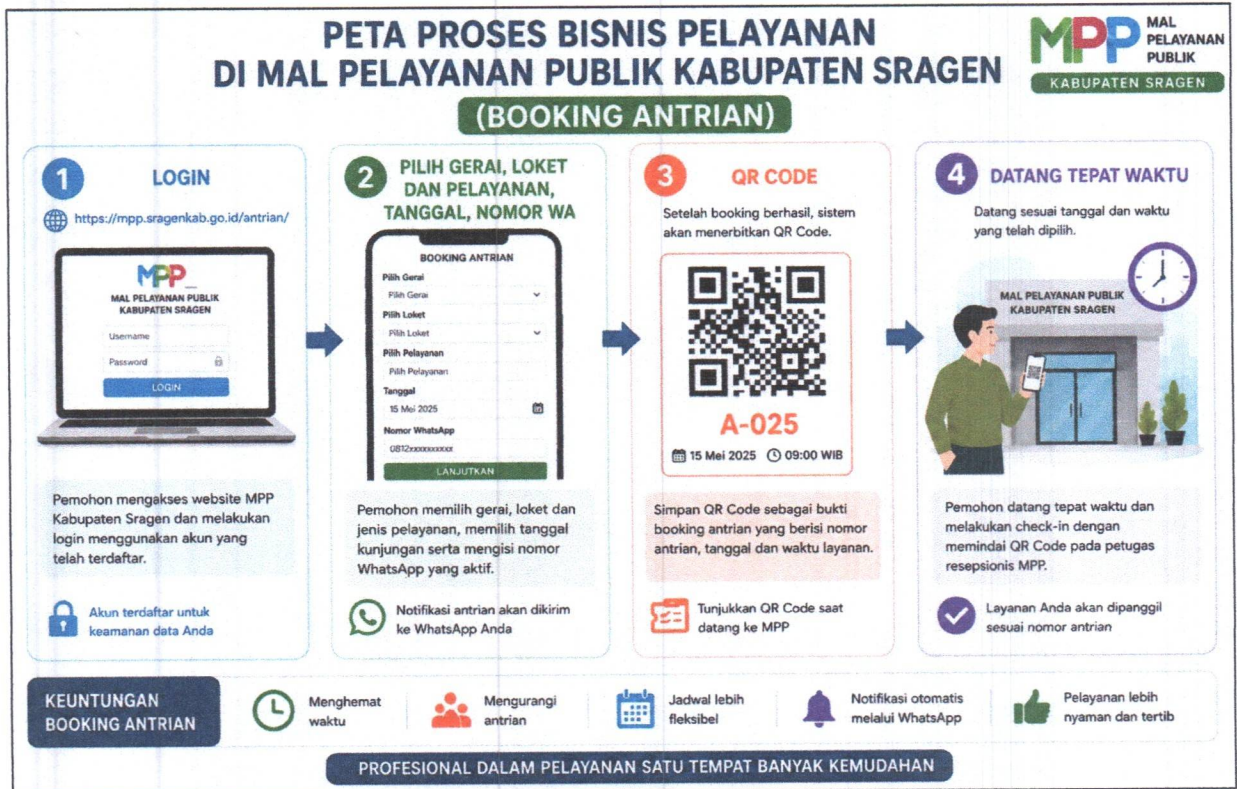
NIP. 197912251998101001

Salinan disampaikan kepada Yth.:

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

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SRAGEN  
NOMOR : 000.8.3.1/99/18/2025  
TENTANG  
PENETAPAN PROSES BISNIS MAL PELAYANAN  
PUBLIK KABUPATEN SRAGEN

A. Proses Bisnis pada Portal Layanan Mal Pelayanan Publik



## B. Proses Bisnis dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen



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

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SRAGEN  
NOMOR 000.8.3.1/99/18/2025  
TENTANG  
PENETAPAN PROSES BISNIS MAL PELAYANAN  
PUBLIK KABUPATEN SRAGEN

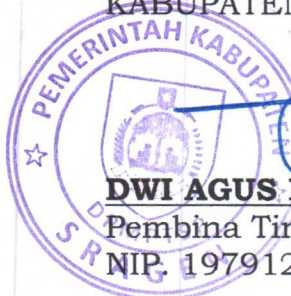
**URAIAN KOMPONEN PROSES BISNIS SEKTOR PELAYANAN STRATEGIS  
TERINTEGRASI DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SRAGEN**

| No                                | Komponen                                                              | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SEKTOR PELAYANAN STRATEGIS</b> |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                 | Kategorisasi Proses Bisnis Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen      | Proses bisnis pelayanan <b>Semi Digital</b> , adalah pelayanan generasi kedua (Pelayanan Semi Digital Versi 2.0) yang menggunakan proses bisnis berbasis kertas dan digital. Proses bisnis ini meliputi layanan yang dibagi dalam tiap tahap dengan persyaratannya, sebagaimana digambarkan pada tabel di bawah ini.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2                                 | Peta Proses Bisnis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen | <p>a. Proses Bisnis pada Portal Layanan Mal Pelayanan Publik</p> <p><b>PETA PROSES BISNIS PELAYANAN<br/>DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SRAGEN<br/>(BOOKING ANTRIAN)</b></p> <p><b>1 LOGIN</b><br/>https://mpp.sragenkab.go.id/antrian/<br/>Pemohon mengakses website MPP Kabupaten Sragen dan melakukan login menggunakan akun yang telah terdaftar.<br/>Akun terdaftar untuk kesenangan data Anda</p> <p><b>2 PILIH GERAI, LOKET DAN PELAYANAN, TANGGAL, NOMOR WA</b><br/>Pemohon memilih gerai, loket dan jenis pelayanan, memilih tanggal kunjungan serta mengisi nomor WhatsApp yang aktif.<br/>Notifikasi antrian akan dikirim ke WhatsApp Anda</p> <p><b>3 QR CODE</b><br/>Setelah booking berhasil, sistem akan menerbitkan QR Code.<br/>Simpan QR Code sebagai bukti booking antrian yang berisi nomor antrian, tanggal dan waktu layanan.<br/>Tunjukkan QR Code saat datang ke MPP</p> <p><b>4 DATANG TEPAT WAKTU</b><br/>Datang sesuai tanggal dan waktu yang telah dipilih.<br/>Pemohon datang tepat waktu dan melakukan check-in dengan memindai QR Code pada petugas resepsionis MPP.<br/>Layanan Anda akan dipanggil sesuai nomor antrian</p> <p><b>KEUNTUNGAN BOOKING ANTRIAN</b><br/>         Menghemat waktu<br/>         Mengurangi antrian<br/>         Jadwal lebih fleksibel<br/>         Notifikasi otomatis melalui WhatsApp<br/>         Pelayanan lebih nyaman dan tertib       </p> <p style="text-align: center;">PROFESIONAL DALAM PELAYANAN SATU TEMPAT BANYAK KEMUDAHAN</p> |

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                    | <p style="text-align: center;"><b>PETA PROSES BISNIS PELAYANAN<br/>DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SRAGEN<br/>(PERMOHONAN LAYANAN)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PRINSIP PELAYANAN MPP:</b> Cepat • Mudah • Transparan • Akuntabel • Nyaman • Aman</p> <p style="text-align: center;"><b>PROFESIONAL DALAM PELAYANAN SATU TEMPAT BANYAK KEMUDAHAN</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   |                                                    | <p><b>b. Proses Bisnis dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROFESIONAL DALAM PELAYANAN SATU TEMPAT BANYAK KEMUDAHAN</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan                             | 1 hari kerja sampai dengan 14 hari kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4 | Biaya/Tarif                                        | Menyesuaikan ketentuan pad agenis layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi | <p>a. Menerima keluhan atau pengaduan melalui website MPP/petugas pengaduan.</p> <p>b. Memverifikasi keluhan atau pengaduan yang diterima.</p> <p>c. Meneruskan untuk ditindaklanjuti kepada admin pengaduan di masing-masing gerai layanan yang dilaporkan.</p> <p>d. Mengupayakan tindak lanjut atau respon terkait pengaduan dan laporan untuk dijadikan bahan pertimbangan pembuatan keputusan dan untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh kepala perangkat daerah/instansi masing-masing.</p> <p>e. Memutuskan tindakan/respon yang diambil terkait pengaduan untuk memberikan jawaban atau respon kepada pelapor.</p> <p>f. Penyampaian jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan.</p> |

|   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Pemantauan | <p>a. melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan/ memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan.</p> <p>b. berkas persyaratan perizinan yang diajukan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik.</p> |
| 7 | Evaluasi   | Kegiatan evaluasi dilakukan di akhir proses layanan dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara daring.                                                                                                                                  |

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