



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan : Antara No. Kode Pos : 28712
Telp. (0766) 23615 Fax. (0766) 23615 E-Mail : dpmptsp@bengkalis.go.id Website : www.dpmptsp.bengkalis.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : 000.8.3.2/ 37 /2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BENGKALIS

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

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam melaksanakan ketentuan Pasal 2 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, bahwa penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bertujuan mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan serta meningkatkan daya saing, juga memberikan kemudahan berusaha;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2754);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
11. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. 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);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7);
18. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Berita Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2021 Nomor 93);
19. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Berita Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2022 Nomor 6).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu 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 Bengkulu 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 Bengkulu;
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu ini berlaku untuk penyelenggaraan secara elektronik dan manual;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bengkulu
pada tanggal 5 Oktober 2023

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



BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197506191995031003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : 000.8.3.2/ 27 /2023
TANGGAL : 5 OKTOBER 2023

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BENGKALIS

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP paling sedikit meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>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.</p> |
| 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 | <p>Sarana : ATK, Atribut Pegawai, Kamera, Komputer, Laptop, Printer, Scanner, Telepon/HP, <i>Wifi</i>, CCTV (<i>Closed Circuit Television</i>), TV/Monitor, Lemari, Kursi, Meja, Sound System, Perlengkapan Kantor, Instrumen Perizinan, Pengharum Ruangan, Kotak Saran dan Pengaduan, Antrian Digital, Alat Pemadam Kebakaran, Mesin ATM, Koran/Buku Bacaan, Kotak P3K, Penunjuk Arah.</p> <p>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 Laktasi, Musholla, Toilet, Tempat Parkir, <i>Booth Charging</i>, Kafetaria, Tempat Bermain Anak, Titik Kumpul, Jalur Evakuasi, Pojok Baca, Taman, Ruang Bebas Merokok.</p> |
| 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 | <p>Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkalis, Jl. Perwira RT. 005 RW. 002 Kelurahan Kota Bengkalis. - Kotak Saran dan Pengaduan - Angket Survey Kepuasan Masyarakat <p>Tidak Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : mpp.bengkaliskab.go.id - Facebook : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkalis - Email : mpp@bengkaliskab.go.id - Instagram : MPP Bengkalis |
| 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 | <ul style="list-style-type: none">- Dilakukan secara periodik,- Hasil evaluasi digunakan untuk mengukur keberhasilan dan mengetahui hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan serta merumuskan langkah perbaikan. |

Ditetapkan di Bengkalis
pada tanggal 5 Oktober 2023

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



BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197506191995031003