



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Dr. Susilo Nomor 2, Sumur Batu, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung 35241
Telepon(0721) 476362, Faksimile (0721) 476362, Laman : www.dpmpstsp.bandarlampungkota.go.id
Pos-el: dpmpstsp.kota@bandarlampungkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG
NOMOR : B / 829 / 500-16.7 / III. 16 / 2025

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON
PERIZINAN DAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN
DAN NON PERIZINAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2025

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dan mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan serta meningkatkan kualitas kepada masyarakat khususnya bidang pelayanan perizinan dan non perizinan maka perlu adanya sistem pelayanan perizinan yang cepat, efisien, dan terpadu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir Undang Undang Nomor 30 Tahun 2022 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran-Negara Nomor 4250) ;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2022 Nomor 137 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. 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 Undang Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Peraturan Peraturan Pemerintah pengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1956)
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 17 Tahun 2023;
11. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2024;

12. Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 56 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung;
13. Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 30 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Mal Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Daerah Kota Bandar Lampung.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 21 Oktober 2025

KEPALA DINAS,



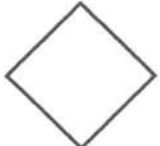
FEBRIANA, S.STP., M.IP

NIP. 19860216 200602 2 001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG
 NOMOR : B/829/500-16.3 / 111-16 / 2025
 TANGGAL : 21 Oktober 2025

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
 PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG**

 PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG		Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Pengesahan	2
		Disahkan Oleh	Kepala Dinas PMPTSP Bandar Lampung
		Nama SOP	Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung
DASAR HUKUM	1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah 4. Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 30 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik	KUALIFIKASI PELAKSANA	1. Pelaksana minimal pendidikan SLTA Sederajat 2. Terampil mengoperasikan komputer , printer dan scanner 3. Penataan dokumen dengan tertib dan rapi 4. Memiliki pemahaman mengenai standar pelayanan publik dan mekanisme pelayanan perizinan 5. Memiliki komitmen tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan
KETERKAITAN		PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	1. Seperangkat Komputer, printer dan scanner 2. Jaringan Wifi (Internet) 3. Alat Tulis (ATK)
PERINGATAN	Apabila proses pelayanan perizinan dan non perizinan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) maka proses perizinan akan tertunda serta menurunkan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	PENCATATAN DAN PENDATAAN	1. Buku Register 2. Sistem Informasi Perizinan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)								
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Baku Mutu			Keterangan
		Pemohon	Petugas Informasi	Petugas layanan	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melakukan Pendaftaran dengan cara mengambil nomor antrian pada mesin antrian di Mal Pelayanan Publik sesuai dengan jenis perizinan di gerai yang di tuju				Persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku		Nomor antrian	Print out nomor antrian sesuai dengan jenis layanan yang dituju
2.	Memverifikasi kelengkapan persyaratan/memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan yang dibutuhkan				Persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	5 menit	Kelengkapan berkas permohonan perizinan dan non perizinan	Berkas persyaratan perizinan yang dimohonkan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh masing masing gerai layanan
3.	Mengarahkan pemohon ke ruang tunggu yang telah disediakan/gerai sesuai dengan jenis perizinan				Dokumen persyaratan telah di upload ke sistem OSS	5 menit	Nomor antrian Kelengkapan berkas permohonan perizinan dan non perizinan	Berkas persyaratan perizinan yang dimohonkan sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh masing masing gerai layanan
4.	Pemohon siap untuk menerima layanan perizinan dan non perizinan				Dokumen persyaratan telah lengkap dan sesuai		Layanan perizinan dan Non Perizinan yang dibutuhkan	Pemohon mendapatkan layanan perizinan yang dibutuhkan

KEPALA DINAS,

FEBRIANA, S.STP.,M.IP

NIP. 19860216 200602 2 001

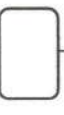


LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG
NOMOR : B / 840 / 500.16.3 / III.16 / 2025
TANGGAL : 21 Oktober 2025

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG

 PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas PMPTSP Bandar Lampung
Nama SOP		Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	1. Pelaksana minimal pendidikan SLTA Sederajat	
2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja	2. Terampil mengoperasikan komputer , printer dan scanner	
3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah	3. Penataan dokumen dengan tertib dan rapi	
4. Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 30 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.	4. Memiliki pemahaman mengenai standar pelayanan publik dan mekanisme pelayanan perizinan	
	5. Memiliki penguasaan diri yang baik, bersikap sabar dan tenang menghadapi pengaduan masyarakat	
	6. Memiliki komitmen tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	
	1. Seperangkat Komputer, printer dan scanner	
	2. Jaringan Wifi (internet)	
	3. Alat Tulis (ATK)	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila proses pelayanan perizinan dan non perizinan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) maka akan terjadi ketidak transparan dan menurunkan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	1. Buku Register	
	2. Sistem Informasi Perizinan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Baku Mutu	Output	Keterangan	
		Loket/Sistem Informasi Pengaduan	Ketua Tim Kerja Layanan Pengaduan	Admin/ Petugas Pengaduan	Kepala OPD				
1.	Menerima keluhan atau pengaduan melalui website, whatsapp, atau langsung datang menemui petugas pengaduan					Terdapat permasalahan atau pengaduan masyarakat	5 menit	Menerima laporan atau pengaduan	Pengaduan disampaikan melalui media elektronik atau datang langsung
2.	Memverifikasi keluhan atau pengaduan yang diterima					Memverifikasi keluhan atau pengaduan yang diterima	15 menit	Catatan laporan dan pengaduan yang masuk	Hard copy / print out
3.	Meneruskan untuk ditindak lanjuti kepada petugas pengaduan di masing2 gerai layanan yang dilaporkan					Dokumen pengaduan	5 menit	Laporan hasil kajian terkait keluhan dan pengaduan masyarakat	Apabila bisa di tangani langsung maka diberikan jawaban atas masalah yang terjadi
4.	Mengupayakan tindak lanjut pengaduan dan laporan untuk dijadikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan oleh pimpinan masing masing gerai					Dokumen pengaduan dan laporan hasil kajian atas pengaduan yang masuk	30 menit	Layanan perizinan dan Non Perizinan yang dibutuhkan	Hard copy / print out
5.	Memutuskan tindakan atau respon yang diambil terkait pengaduan untuk memberikan jawaban kepada pelapor					Dokumen pengaduan dan laporan hasil kajian atas pengaduan yang masuk	60 menit	Jawaban / respon atas laporan pengaduan	Hard copy / print out
6.	Penyampaian jawaban /respon atas pengaduan yang disampaikan					Jawaban /respon atas laporan / pengaduan	60 menit	Penanganan laporan pengaduan	Hard copy / print out

KEPALA DINAS,

FEBRIANA, S.STP.,M.IP

NIP/19860216 200602 2 001