



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

Jalan Dr. Susilo Nomor 2 Bandar Lampung, Telepon (0721) 476362
Faksimile (0721) 476362 Website : <https://dpmpstsp.bandarlampungkota.go.id>
Pos-el: secretariat@https://dpmpstsp.bandarlampungkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG
NOMOR : 503/3.a/III/16/I/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDAR LAMPUNG

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sesuai dengan asas penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.
 - b. bahwa diterbitkannya Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 30 Tahun 2024 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b serta untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka perlu menetapkan keputusan kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 4 Tahun 1956 (Lembaran-Negara Tahun 1956 No. 55), Undang-Undang Darurat No. 5 Tahun 1956 (Lembaran-Negara Tahun 1956 No. 56) dan Undang-Undang Darurat No. 6 Tahun 1956 (Lembaran-Negara Tahun 1956 No. 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja, Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan, Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara

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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (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 6856);
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 Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 56 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung;
12. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 30 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Lampiran Standar Pelayanan sebagaimana pada Diktum kesatu meliputi :

- a. Persyaratan
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - c. Jangka Waktu Pelayanan
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk Layanan
 - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) yaitu :
- a. Dasar Hukum
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Kompetensi Pelaksana
 - d. Pengawasan Internal
 - e. Jumlah Pelaksana
 - f. Jaminan Pelayanan
 - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan
 - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bandar Lampung

Pada tanggal 2 Januari 2025

KEPALA DINAS,



MUHTADI A. TEMENGGUNG, S.T., M.Si

NIP. 19710810 199502 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
 Penanaman modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu Kota Bandar
 Lampung

Nomor : 503/3.a/III/16/I/2025

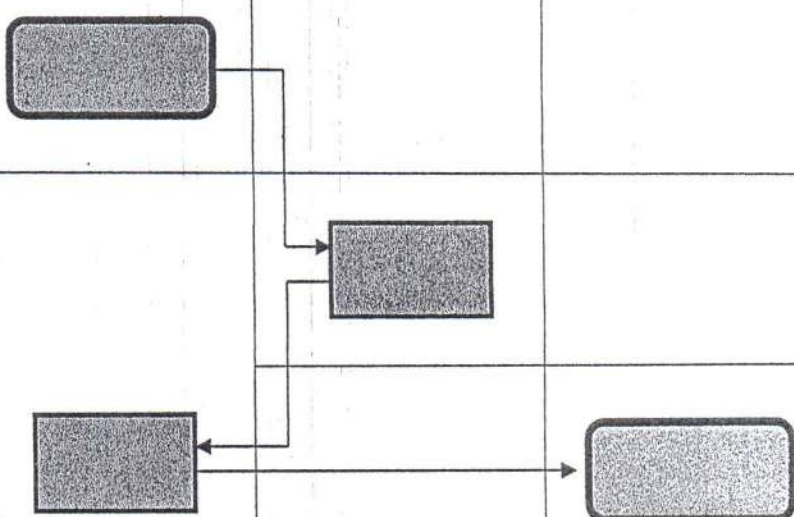
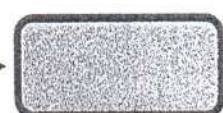
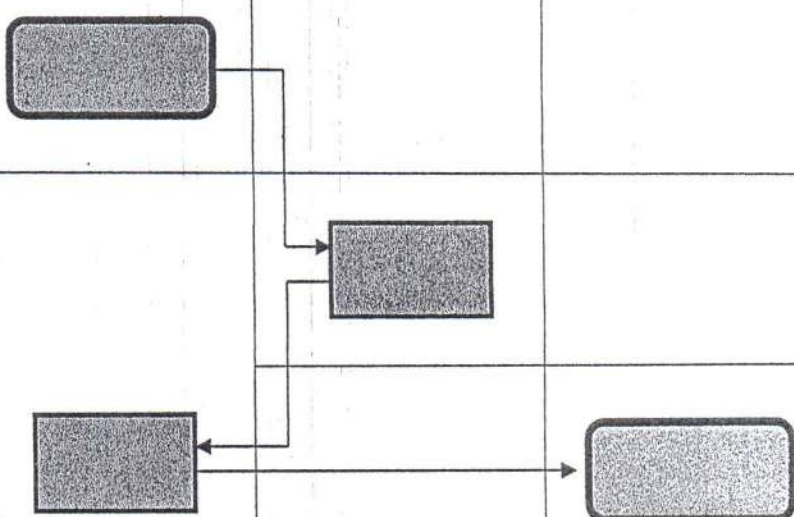
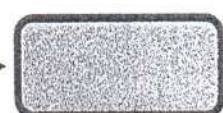
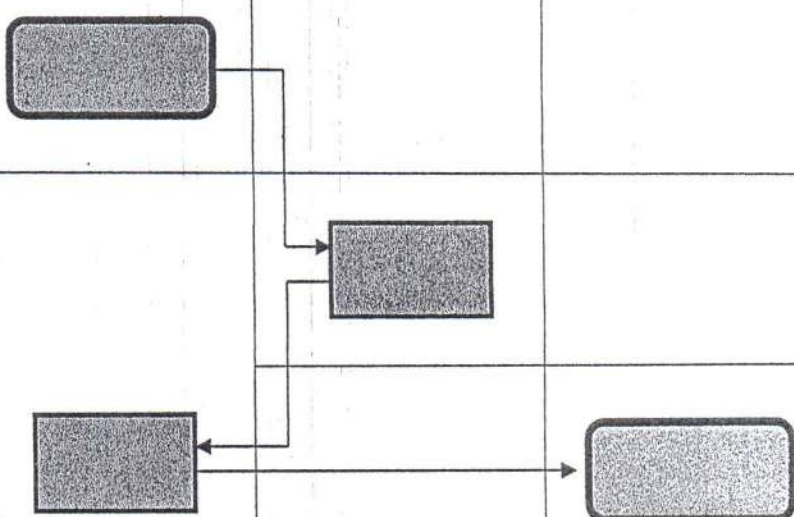
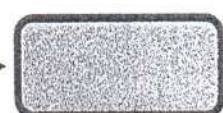
Tanggal : 2 Januari 2025

A. PENDAHULUAN

Mal Pelayanan Publik adalah 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 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan. Mal Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Bandar Lampung dengan mengikutsertakan pelayanan Kementerian / Lembaga / Pemerintah Daerah / BUMN dan BUMN melalui kerjasama.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Administrasi : Mal Pelayanan Publik

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)								
No.	Komponen	Uraian						
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri (KTP) b. Dokumen persyaratan yang diperlukan sesuai dengan layanan pada Mal Pelayanan Publik yang diperlukan						
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PROSEDUR PELAYANAN SERVICE PROCEDURE PELAKSANA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Pemohon Layanan</th><th style="width: 33%;">Petugas MPP</th><th style="width: 33%;">Petugas Organisasi Penyelenggara MPP</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td><td style="text-align: center;"></td><td style="text-align: center;"></td></tr> </tbody> </table> Keterangan: 1. Pemohon datang ke MPP untuk mendapatkan layanan. 2. Petugas menanyakan kebutuhan pemohon dan mengarahkan ke mesin antrian.	Pemohon Layanan	Petugas MPP	Petugas Organisasi Penyelenggara MPP			
Pemohon Layanan	Petugas MPP	Petugas Organisasi Penyelenggara MPP						
								

		4. Pemohon menuju tenant Organisasi Penyelenggara MPP, sesuai layanan yang dibutuhkan setelah ada panggilan dari petugas tenant OPD MPP.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jenis layanan di masing-masing pada tenant layanan Mal Pelayanan Publik
4.	Biaya/tarif	Rp.0,- (nol rupiah) kecuali layanan yang memerlukan pembayaran seperti retribusi, pajak dll
5.	Produk Layanan	Adapun layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung sebagai berikut : 1. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG : a. Layanan berbantuan OSS-RBA b. Layanan berbantuan persyaratan dasar, Perizinan dan Non Perizinan c. Surat izin praktik tenaga medis dan tenaga kesehatan d. Layanan informasi MPP e. Perizinan berusaha berbasis risiko sektor kelautan dan perikanan f. Perizinan berusaha berbasis risiko sektor perindustrian g. Perizinan berusaha berbasis risiko sektor kesehatan h. Perizinan berusaha berbasis risiko sektor transportasi i. Perizinan berusaha berbasis risiko sektor pertanian j. Perizinan berusaha berbasis risiko sektor lingkungan hidup k. Perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha (PB-UMKU) l. Izin peletakan titik reklame m. Surat Keterangan Penelitian (SKP) n. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) o. Perizinan Pendidikan p. Tanda daftar lembaga sosial q. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) 2. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG : a. Pelayanan Pencatatan Perkawinan b. Pelayanan Pencatatan Perceraian c. Pelayanan Pengakuan anak 3. BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG: a. PBB b. BPHTB c. Pajak Daerah : Restoran, Reklame, Parkir, Hiburan, Hotel, Penerangan Jalan 4. DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KOTA BANDAR LAMPUNG : a. PKKPR melalui sistem OSS RBA b. PKKPR non berusaha melalui aplikasi sai betik (Daerah) 5. DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BANDAR LAMPUNG : a. Persetujuan Lingkungan (SKKL dan PKPLH) 6. DINAS PENDIDIKAN DAN KERUDAYAAN KOTA

- a. Rekomendasi mutasi siswa (Pindah Rayon)
- b. Perbaikan /pengganti ijazah

7. DINAS PERINDUSTRIAN KOTA BANDAR LAMPUNG :

- a. Layanan Sistem Informasi Industri Nasional (SINas)
- b. NIB (Nomor Induk Berusaha)
- c. TKDN (Tingkat Komponen Dalam Negeri)

8. DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDAR LAMPUNG :

- a. Layanan pendaftaran identitas pencari kerja AK I/ Kartu Kuning
- b. Layanan pendaftaran Lowongan Pekerjaan (AK III)
- c. Layanan verifikasi pengajuan CPMI dan Verifikasi Perjanjian Penempatan CPMI
- d. Layanan keterangan keberadaan tenaga kerja asing
- e. Layanan Pembayaran Retribusi Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)
- f. Pelayanan pemberian surat rekomendasi untuk lembaga pelatihan kerja
- g. Pelayanan Penyelesaian kasus PHI /PHK
- h. Pelayanan Pengesahan LKS Bipartite
- i. Pelayanan pengesahan peraturan perusahaan
- j. Pelayanan pendaftaran perjanjian kerja bersama (PKB)
- k. Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu tertentu (PKWT)

9. DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK :

- a. Pengaduan masyarakat
- b. Penjangkauan Korban
- c. Pendampingan Proses Hukum
- d. Pendampingan Psikologis
- e. Penanganan Trauma dan Healing (oleh Psikolog)
- f. Mediasi Konsultasi
- g. Konsultasi

10. PDAM WAY RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG :

- a. Pembayaran rekening air
- b. Informasi pengaduan keluhan pelanggan
- c. Informasi pendaftaran

11. PD KEBERSIHAN KOTA BANDAR LAMPUNG :

- a. Penyedotan air limbah domestik
- b. Pengelolaan air limbah domestik

12. PD PASAR KOTA BANDAR LAMPUNG :

- a. Penyewaan Kios berdagang oleh pedagang
- b. Pembuatan surat izin tempat berdagang

13. BANK WAWAY KOTA BANDAR LAMPUNG :

- a. Pembukaan Rekening Tabungan
- b. Penempatan Simpanan Deposito Berjangka
- c. Setoran Tabungan
- d. Pembayaran Angsuran Kredit
- e. Penarikan Tabungan
- f. Jasa Transfer

14. BANK SYARIAH :

- a. Pembukaan Rekening Tabungan
- b. Simpanan Deposito Berjangka

- e. Cicilan Emas
- f. Jasa Transfer

15. BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG
(LAYANAN SAMSAT) :

- a. Pelayanan Pajak Kendaraan bermotor
- b. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
- c. Registrasi Identifikasi Kendaraan bermotor

16. BANK LAMPUNG :

- a. Pembukaan Rekening Tabungan
- b. Layanan ATM
- c. Giro
- d. Pembayaran SP2D
- e. Pembayaran Pajak Daerah (PBB,BPHTB,PBG)
- f. Setor Tarik

17. PENGADILAN NEGERI TANJUNG KARANG :

- a. Pendaftaran Surat Kuasa untuk mewakili pihak berperkara
- b. Surat Keterangan "Tidak Berperkara"

18. KEJAKSAAN NEGERI BANDAR LAMPUNG :

- a. Pelayanan Hukum Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara :

19. POLRESTA BANDAR LAMPUNG :

- a. Pelayanan Perpanjangan Surat izin mengemudi (SIM).

20. KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
PROVINSI LAMPUNG :

- a. Pendaftaran Merk dan Hak Cipta
- b. Konsultasi Layanan Hukum

21. KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG:

- a. SKPT (Surat Keterangan Pendaftaran Tanah)

22. KANWIL KEMENTERIAN AGAMA/KUA/BALAI
NIKAH :

- a. Pelayanan dalam hal administrasi dan pembinaan pernikahan

23. KANWIL DITJEN PAJAK BENGKULU DAN LAMPUNG :

- a. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak
- b. Permintaan Nomor EFIN
- c. Permintaan Kode Billing
- d. Cetak ulang kartu NPWP
- e. Informasi KSWP
- f. Konsultasi Perpajakan
- g. Asistensi Layanan Mandiri
- h. Pemadanan NIK menjadi NPWP

24. BNN PROVINSI LAMPUNG :

- a. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN).
- b. Konsultasi Rehabilitasi Narkoba.
- c. Informasi dan Edukasi P4GN
- d. Pengaduan Penyalahgunaan dan Peredaran gelap narkoba

25. BADAN POM PROVINSI LAMPUNG :

- a. Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan
- b. Surat Keterangan Impor SKI Obat dan makanan
- c. Surat Keterangan Ekspor (SKE) obat dan makanan
- d. Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (CDOB)

		yang baik (CPKB) g. Permohonan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika h. Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB) 26. PT TASPEN PERSERO : a. Pengajuan Kim Taspem (Pensiun, jaminan Kematian) b. Pembuatan Kartu Peserta Taspem 27. BPJS KETENAGAKERJAAN : a. Pendaftaran kepesertaan penerimaan upah (badan usaha) BPJS Ketenagakerjaan b. Pendaftaran kepesertaan buku penerima upah (Pekerja informasi) BPJS Ketenagakerjaan 28. BPJS KESEHATAN : a. Layanan administrasi (Pendaftaran Peserta, Registrasi) b. Layanan Pemberian Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Customer Service : Ruang Pengaduan 2. Kotak Saran : - 3. Alamat Kantor : Jl. Dr. Susilo No.2, Kel. Sumur Batu, Kec. Telukbetung Utara, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung 4. Email : - 5. Website : https://dpmptsp.bandarlampungkota.go.id 6. Media Sosial : - 7. Whatsapp Pengaduan : 081292946724 8. Telp. Fax : -

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222); 2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana : 1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Tempat parkir 3. Sistem Antrian Elektronik 4. Free wi-fi 5. Leaflet, Electronic Banner 6. Meja 7. Kursi 8. Pesawat telepon dan mesin faksimili 9. Komputer, printer, dan scanner 10. Alat tulis kantor 11. Loker Prioritas untuk layanan pemohon berkebutuhan khusus Fasilitas Pendukung : 1. Semua fasilitas ramah penyandang disabilitas (akses kursi roda, toilet khusus, ramp dan jalur pemandu). 2. Petugas profesional yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk melayani pemohon berkebutuhan khusus.

		mengakses dengan mudah. 4. Tersedia berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pemohon berkebutuhan khusus (telepon, email, media sosial, dll). 5. Media online (Email, Website, Instagram, Facebook, Youtube, Whatsapp). 6. Ruang Konsultasi Perizinan. 7. Sub domain perizinan 8. Jaringan internet/intranet 9. Koran/bahan bacaan 10. TV 11. Dispenser Air Minum / Water dispenser 12. Mushola 13. Toilet 14. Kantin 15. Kursi roda 16. Stasiun Pengisian Daya 17. Denah Lokasi 18. Tempat cuci tangan dan sabun / hand sanitizer Ket: Sarana prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis permohonan izin.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sesuai persyaratan kompetensi pelaksana di masing-masing tenant layanan Mal Pelayanan Publik.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Kepala Dinas 2. Dilakukan oleh atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai jumlah pelaksana di masing-masing tenant layanan Mal Pelayanan Publik.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. 3. Apabila izin jadi, pemohon diberitahu melalui Akun pemohon pada saat mengajukan permohonan izin.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tanda tangan digital 2. QR Code (tanda tangan elektronik)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan secara rutin 2. Survei Kepuasan Masyarakat 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

Ditetapkan di Bandar Lampung

Pada Tanggal 2 Januari 2025



MUHTADI A. TEMENGGUNG, S.T., M.Si

NIP. 19710810 199502 1 001