



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WONOSOBO  
NOMOR: 067 / 070-1/ 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN WONOSOBO

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

- 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, maka 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 untuk melaksanakan maksud tersebut pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. 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 dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
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 Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
8. 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);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. 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);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2011 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2019 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 1);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5);
14. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 39 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 39);
15. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 20 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha Dan Pelayanan Nonperizinan (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 Nomor 21)
16. Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 56 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 Nomor 56)


**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo tentang Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo adalah sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.

- KETIGA : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo 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.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo 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 Wonosobo.
- KELIMA : Standar Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo ini berlaku untuk penyelenggaraan secara elektronik dan manual.
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Wonosobo  
pada tanggal 30 November 2022

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

  
**RETNO EKO SYAFARIATI N, S. Sos., M.M.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19730316 199203 2 004

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.  
 Nomor : 067/079.1/ 2023  
 Tanggal : 30 November 2023

STANDAR PELAYANAN  
 MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN WONOSOBO

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Menyesuaikan persyaratan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><b>Mekanisme Pelayanan:</b>            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"> <li>- Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.</li> <li>- Pelayanan secara elektronik merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.</li> <li>- Pelayanan mandiri merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.</li> <li>- Pelayanan bergerak merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.</li> </ul> <p><b>Standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP paling sedikit meliputi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penempatan Pelaksana yang merupakan perwakilan Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP;</li> </ol>

		<p>b. Pengaturan kehadiran Pelaksana pada MPP diatur berdasarkan penjadwalan atau undangan yang ditetapkan oleh Penyelenggara MPP;</p> <p>c. Penataan proses bisnis dan digitalisasi diantara Gerai Pelayanan di MPP;</p> <p>d. Peningkatan kompetensi Pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP.</p> <p><b>Prosedur Pelayanan:</b> 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>
3	Jangka waktu pelayanan	Menyesuaikan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara yang ada di Mal Pelayanan Publik.
4	Biaya/ tarif	Bebas Biaya kecuali pelayanan yang sesuai regulasi memungut pembayaran Pajak, Retribusi dan PNBK.
5	Produk pelayanan	Menyesuaikan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara yang ada di Mal Pelayanan Publik.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara online melalui <a href="http://laporbupati.wonosobokab.go.id">laporbupati.wonosobokab.go.id</a></li> <li>2. Dilakukan secara offline melalui Kotak Pengaduan atau Ruang Pengaduan</li> </ol>

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);</li> <li>2. 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).</li> </ol>

		3. Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p><b>Sarana:</b>            ATK, Atribut Pegawai, Kamera, Komputer, Laptop, Printer, Scanner, Telepon/HP, GPS (Global Positioning System), Wifi, CCTV (Closed Circuit Television), TV/Monitor, Lemari, Kursi, Meja, Sound System, Mesin Presensi, Perlengkapan Kantor, Instrumen Perizinan, Pengharum Ruangan, Kotak Saran dan Pengaduan, Antrian Digital, Mobil Operasional, Alat Pemadam Kebakaran, Mesin ATM, Koran/Buku Bacaan, Kotak P3K, Penunjuk Arah.</p> <p><b>Prasarana:</b>            Ruang Tunggu Dalam, Ruang Informasi, Loket Pembayaran, Ruang Pengaduan, Ruang Konsultasi, Ruang Rapat, Ruang Proses, Ruang Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan, Ruang Arsip, Ruang Investasi, Ruang Menyusui, Musholla, Toilet, Tempat Parkir, Booth Charging, Kafetaria, Tempat Bermain Anak, Titik Berkumpul, Jalur Evakuasi, Pojok Baca, Taman, Ruang Bebas Merokok.</p>
3	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.
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasi oleh Penyelenggara MPP secara berjenjang dan berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Menyesuaikan jenis layanan dan kemampuan pelaksana yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik
6	Jaminan pelayanan	1. Jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan

		<p>Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan prinsip pelayanan prima serta didukung oleh petugas yang berkompeten</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Maklumat pelayanan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bersama dengan organisasi penyelenggara layanan yang bergabung di MPP;</li> <li>3. Motto Kerja, Visi, dan Misi Pelayanan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan;</li> <li>2. Terdapat CCTV di lokasi pelayanan;</li> <li>3. Terdapat APAR (Alat Pemadam Api Ringan) di lokasi pelayanan.</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan secara periodik;</li> <li>2. Evaluasi dilaksanakan secara incidental ketika ada pengaduan;</li> <li>3. Hasil evaluasi digunakan untuk mengukur keberhasilan dan mengetahui hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan serta merumuskan langkah perbaikan; dan</li> <li>4. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan tiap tahun.</li> </ol>

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

**RETNO EKO SYAFARIATI N, S. Sos., M.M.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19730316 199203 2 004