



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
**DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Wibawa Nibakha Bhakti Widyadana Nibakha Bhakti Widyadana*

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 555241, 515865, 562682 Fax (0274) 555241  
E-MAIL: [dpmptsp@jogjakota.go.id](mailto:dpmptsp@jogjakota.go.id)  
HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE E-MAIL: [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)  
WEBSITE: [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : 32.1/KEP/DPMPTSP/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) PENYELENGGARAAN LAYANAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA YOGYAKARTA

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA YOGYAKARTA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
  - b. Bahwa Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Layanan dapat menjadi lebih optimal, efektif, dan dapat menjadi acuan penilaian, pengukuran kinerja serta kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.
- Mengingat :
- 1. Undang – Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah;
  - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 4. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) PENYELENGGARAAN LAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sebagaimana tersebut pada Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor : 17.1/KEP/DPMPTSP/2022 tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Tahun 2022 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal : 2 November 2022

Pit. K E P A L A  
  
BUDI SANTOSA, S.TP., M.Si  
NIP. 19720914 199303 1 004

Tembusan Yth.:

1. Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta.
2. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Yogyakarta.
3. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Yogyakarta.

**STANDAR PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA YOGYAKARTA  
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO**

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik menetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi Pelaku Usaha Perorangan (WNI);</li> <li>2. Memiliki Nomor Passport bagi Pelaku Usaha Perorangan (WNA);</li> <li>3. Memiliki Akta Pendirian Perusahaan bagi Pelaku Usaha Badan Hukum;</li> <li>4. Memiliki NPWP bagi Pelaku Usaha Badan Hukum;</li> <li>5. Memiliki hak akses OSS berupa <i>username</i> dan <i>password</i> yang diperoleh setelah mendaftarkan di <i>oss.go.id</i>.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Bagan Alur Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui sistem OSS.</p> <p><b>I. KATEGORI PELAKU USAHA</b></p> <p><b>Online Single Submission (OSS)</b> berbasis risiko memberikan layanan bagi pelaku usaha yang terbagi ke dalam kedua kelompok besar, yaitu Usaha Mikro Kecil (UMK) dan Non Usaha Mikro Kecil (Non UMK).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>UMK</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orang Perseorangan</li> <li>Badan Usaha</li> </ul> </li> <li><b>Non UMK</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orang Perseorangan</li> <li>Badan Usaha</li> <li>Perwakilan</li> <li>Badan Usaha Luar Negeri</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Perizinan atau Persewaan</b> (for UMK): <ul style="list-style-type: none"> <li>Perizinan</li> <li>Persewaan</li> <li>Persewaan Terbatas (PT)</li> <li>Persewaan Komando/Re</li> <li>Badan Hukum Lainnya</li> <li>Persewaan Firma</li> <li>Persewaan Persewa</li> <li>Koperasi</li> <li>Perusahaan Umum</li> </ul> </p> <p><b>Perizinan atau Persewaan</b> (for Non UMK): <ul style="list-style-type: none"> <li>KPKA</li> <li>KPKA Data Penunjang Tengah</li> <li>Perizinan</li> <li>KPKA</li> <li>KPSANAS</li> <li>Badan Usaha</li> </ul> </p> <p><b>Perizinan atau Persewaan</b> (for Foreign Business Entity): <ul style="list-style-type: none"> <li>Pembeli Waralaba</li> <li>Perdagangan Biji-bijian</li> <li>PSU Asing</li> <li>Bentuk Usaha Terpadu</li> </ul> </p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		v. Ruang Display Arsip w. Ruang Konsultasi, Informasi dan Pengaduan x. Coffeeshop y. Pantry
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas; b. Kepala Bidang Pelayanan Terpadu; c. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Teknologi Informasi; d. Kepala Bidang Pengendalian Penanaman Modal; e. Verifikator Permohonan Perizinan Berusaha DPMPTSP; f. Verifikator Permohonan Izin Dasar (KKPR, SKKL) OPD Teknis terkait; g. Verifikator Permohonan Izin OPD Teknis sesuai Sektor Usaha.
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas b. Pengendalian dilakukan oleh sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP)
5	Jumlah Pelaksana	1 orang Pengelola Akun Utama; 2 orang Verifikator Unit PTSP; 1 orang Tenaga Pendamping; 2 orang Petugas Layanan Pengaduan OSS.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompentensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan Fungsi Jabatan; b. Adanya jaminan pemberian pelayanan perizinan berusaha kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 17/KEP/DPMP/2020 tentang Kunjungan Gerai Pelayanan Publik (Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran <i>Coronavirus Disease</i> 2019 (COVID-19)) yang memuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Persiapan, Operasional, Pemeliharaan Sarana dan Prasarana, dan Sumber Daya Manusia; b. Terdapat Tabung Pemadam Api di lokasi yang telah ditentukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Yogyakarta pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.
8..	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Surat Kepuasan Masyarakat (SKM) 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang telah mengurus izin secara online dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) pada aplikasi perizinan online print form home (PFH)</li> <li>- Setiap pemohon yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayannya Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta yang telah mengurus izin dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner Survei Keputusan Masyarakat (SKM) pada aplikasi SKM dengan menggunakan perangkat layar sentuh</li> </ul> 2. Rekapitulasi data laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada aplikasi survei kepuasan masyarakat (SKM) 3. Analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pembuatan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap semester

**Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA,**



**BUDI SANTOSA, S.T.P., M.Si**  
NIP 19720914 199303 1 004

**STANDAR PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA YOGYAKARTA  
PERIZINAN DAN NONPERIZINAN YANG DIDELEGASIKAN / TIDAK DIDELEGASIKAN KE DPMPTSP**

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik menetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Menyesuaikan persyaratan masing-masing jenis perizinan dan nonperizinan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Menggunakan alur mekanisme perizinan dan nonperizinan yang didelegasikan ke DPMPTSP.</p> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui web <a href="http://perizinanonline.jogjakota.go.id">perizinanonline.jogjakota.go.id</a> atau <a href="http://jss.jogjakota.go.id">jss.jogjakota.go.id</a> kemudian mengupload kelengkapan dokumen persyaratan permohonan. Dalam memenuhi kelengkapan persyaratan dan/atau ketika melakukan perbaikan persyaratan, pemohon berhak mendapatkan layanan pendampingan dan/atau konsultasi dari DPMPTSP, baik secara langsung di MPP atau secara daring melalui sistem.</p> <p>b. Verifikator Berkas Permohonan Hak menerima dokumen persyaratan permohonan dari Pemohon melalui sistem dan selanjutnya melakukan pemeriksaan terkait kelengkapan dokumen permohonan yang telah diupload oleh Pemohon.</p> <p>1) Apabila ada kekurangan/kesalahan persyaratan dokumen maka dokumen akan dikembalikan ke Pemohon melalui sistem untuk dilengkapi atau dilakukan perbaikan oleh Pemohon.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Apabila persyaratan dokumen sudah lengkap maka dokumen akan dikirimkan kepada PD Teknis dan Pemohon akan menerima tanda terima pendaftaran.</p> <p>3) Tanda Terima Pendaftaran berfungsi sebagai tanda perhitungan jangka waktu pelayanan dimulai.</p> <p>c. PD Teknis melakukan verifikasi administrasi dan teknis (jika diperlukan) dokumen persyaratan.</p> <p>1) Apabila ditemukan dokumen persyaratan permohonan yang belum sesuai maka dikembalikan ke Verifikator Berkas Permohonan Hak DPMPTSP untuk disampaikan dan dilengkapi oleh Pemohon.</p> <p>i. Dalam proses perbaikan, PD Teknis dapat menentukan batas waktu perbaikan yang disampaikan kepada Pemohon melalui DPMPTSP.</p> <p>ii. Apabila dokumen persyaratan hasil perbaikan sudah lengkap dan benar dokumen dikirimkan kembali ke PD Teknis melalui DPMPTSP dan Pemohon menerima Tanda Terima Pendaftaran sebagai tanda perhitungan jangka waktu pelayanan dimulai kembali dari awal.</p> <p>2) Apabila dokumen persyaratan sudah sesuai dengan ketentuan, PD Teknis menerbitkan Rekomendasi Teknis dan disampaikan kepada DPMPTSP melalui sistem.</p> <p>d. Berdasarkan Rekomendasi Teknis dari PD Teknis, DPMPTSP menerbitkan dokumen Uji Kelayakan Proteksi Kebakaran.</p> <p>e. Pemohon dapat mengambil Dokumen Uji Kelayakan Proteksi Kebakaran di DPMPTSP atau secara mandiri bisa mencetak langsung melalui <i>Print From Home</i> (PFH).</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan hasil kesepakatan dengan masing-masing PD Teknis dan terhitung sejak berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (nol rupiah)
5.	Produk Pelayanan	Menyesuaikan dengan jenis perizinan dan nonperizinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Datang Langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta di Ruang Konsultasi Khusus.</p> <p>b. Pengiriman surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, Jl. Kenari Nomor 56, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta 55165.</p> <p>c. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK)  - <i>Jogja Smart Service</i> (JSS) UPIK  - E-mail : <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a>  - SMS : 08122780001</p> <p>d. Website : <a href="https://pmperizinan.jogjakota.go.id">https://pmperizinan.jogjakota.go.id</a></p> <p>e. E-mail : <a href="mailto:dpmptsp@jogjakota.go.id">dpmptsp@jogjakota.go.id</a></p> <p>f. Telepon : (0274) 515865 ext. 265, 08510187935</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. <i>Whatsapp</i> MPP : 081326703476 h. <i>Whatapps</i> PTSP (pelayanan perizinan dan nonperizinan) : 081225700612 i. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR j. Aplikasi <i>Print From Home</i> k. Kotak Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.
7.	Masa Berlaku Produk Layanan	Menyesuaikan jenis perizinan dan nonperizinan
8.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis: 08.00 –15.00 Jum'at : 08.00 – 14.00

#### Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26/PRT/M/2008 tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan; b. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran; c. Peraturan Walikota Nomor 67 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Anjungan Pelayanan sebanyak 29 unit b. Ruang Rapat VIP ( Wahyu Tumurun) & Ruang Akad Nikah c. Ruang Layanan Tim Teknis PTSP Kota Yogyakarta d. Mushola e. Kamar mandi f. Ruang Laktasi g. Playground/ Tempat Bermain Anak h. Ruang tunggu i. Taman/ rest area j. Fasilitas Difabel yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- halaman dan guilding block</li> <li>- area parkir khusus</li> <li>- jalur landai dan pegangan rambat</li> <li>- pintu masuk dan keluar MPP yang mudah diakses</li> <li>- selasar yang mudah diakses</li> <li>- kursi dan ruang tunggu prioritas</li> <li>- loket khusus toilet khusus</li> <li>- kursi roda</li> </ul> k. Tempat Fotocopy l. Perpustakaan/ Ruang Baca m. Tempat Display Produk UMKM n. Tempat Parkir o. <i>Front Office</i> p. Alat Cetak Mandiri Izin dan Non Izin

NO	KOMPONEN	URAIAN
		q. Alat Cetak Dukcapil r. Ruang Pelayanan Mandiri s. Ruang <i>Back Office</i> t. Minimarket u. Perbankan v. Ruang <i>Display Arsip</i> w. Ruang Konsultasi, Informasi dan Pengaduan x. <i>Coffeeshop</i> y. Pantry
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu : S1 semua jurusan diutamakan S2 Manajemen/S2 Ilmu Hukum/S2 Magister Adm.Publik/S2 yang serumpun; b. Koordinator Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I: S1 semua jurusan; c. Analis Dokumen Perizinan : S1/DIV bidang Hukum/Administrasi/Pemerintahan/Teknik Sipil/Perencanaan Tata Ruang/Studi Pembangunan/Ekonomi Pembangunan/Manajemen Transportasi/Geografi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan; d. Verifikator Berkas Permohonan Hak : DIII bidang Manajemen/Akuntansi/Sosial dan Politik/Pemerintahan atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan.
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas b. Pengendalian dilakukan oleh sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP)
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompotensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan FungsiJabatan; b. Adanya jaminan pemberian pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan. c. Bebas KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Uji Kelayakan Proteksi Kebakaran disertai tanda tangan elektronik; b. Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR) di MPP. c. Terdapat jalur evakuasi bencana
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Surat Kepuasan Masyarakat (SKM) 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang telah mengurus izin secara online dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) pada aplikasi perizinan online <i>print from home</i> (PFH)</li> <li>- Setiap pemohon yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta yang telah mengurus izin dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mengisi kuesioner Survei Keputusan Masyarakat (SKM) pada aplikasi SKM dengan menggunakan perangkat layar sentuh</p> <p>2. Rekapitulasi data laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada aplikasi survei kepuasan masyarakat (SKM)</p> <p>3. Analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pembuatan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap semester</p>

**Pit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA**



**BUDI SANTOSA, S.TP., M.Si**  
NIP 19720914 199303 1 004

**STANDAR PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA YOGYAKARTA  
PENYELENGGARAAN LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

**A. PENDAHULUAN**

Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota serta Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, dan swasta secara terpadu pada satu tempat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dalam satu tempat. Mal Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan mengikutsertakan pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta Pelayanan BUMN/BUMD/Swasta melalui mekanisme kerjasama.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Identitas diri 2. Dokumen persyaratan yang diperlukan sesuai dengan layanan Mal Pelayanan Publik yang diperlukan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui web <a href="http://jss.jogjakota.go.id">jss.jogjakota.go.id</a> untuk pendaftaran secara <i>online</i>. Sedangkan untuk pendaftaran secara <i>offline</i> dengan datang langsung ke <i>Front Office</i> (kecuali perbankan).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pemohon melakukan pembayaran khusus bagi layanan yang memerlukan pembayaran seperti Retribusi, Pajak, dan lain-lain.</p> <p>c. Pemohon melakukan pengambilan produk layanan publik melalui web <a href="http://jss.jogjakota.go.id">jss.jogjakota.go.id</a> atau datang langsung menuju loket pengambilan sesuai dengan loket yang dituju.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (nol rupiah) kecuali layanan yang memerlukan pembayaran seperti Retribusi, Pajak, dan lain-lain.
5.	Produk Pelayanan	Menyesuaikan dengan produk layanan masing-masing loket MPP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Datang Langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta di Ruang Konsultasi Khusus.</p> <p>b. Pengiriman surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, Jl. Kenari Nomor 56, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta 55165.</p> <p>c. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jogja Smart Service (JSS) UPIK</li> <li>- E-mail : <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>- SMS : 08122780001</li> </ul> <p>d. Website : <a href="https://pmperizinan.jogjakota.go.id">https://pmperizinan.jogjakota.go.id</a></p> <p>e. E-mail : <a href="mailto:dpmptsp@jogjakota.go.id">dpmptsp@jogjakota.go.id</a></p> <p>f. Telepon : (0274) 515865 ext. 265, 08510187935</p> <p>g. <i>Whatsapp</i> MPP : 081326703476</p> <p>h. <i>Whatapps</i> PTSP (pelayanan perizinan dan nonperizinan) : 081225700612</p> <p>i. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR</p> <p>j. Aplikasi <i>Print From Home</i> untuk layanan perizinan dan nonperizinan</p> <p>k. Kotak Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.</p>
7.	Masa Berlaku Produk Layanan	Menyesuaikan dengan masa berlaku produk yang diterbitkan pada layanan MPP.
8.	Waktu Pelayanan	<p>Senin – Kamis: 08.00 –15.00</p> <p>Jum'at : 08.00 – 14.00</p>

#### Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</p> <p>c. Keputusan Mneteri PAN-RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</p> <p>d. Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 128 Tahun 2021 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta</p> <p>f. Surat Deputi Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB Nomor : B/598/PP.99/2022 tanggal 8 Juli 2022 perihal Rekomendasi Tindak Lanjut Rencana Pembentukan MPP Yogyakarta</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Anjungan Pelayanan sebanyak 29 unit</p> <p>b. Ruang Rapat VIP ( Wahyu Tumurun) &amp; Ruang Akad Nikah</p> <p>c. Ruang Layanan Tim Teknis PTSP Kota Yogyakarta</p> <p>d. Mushola</p> <p>e. Kamar mandi</p> <p>f. Ruang Laktasi</p> <p>g. <i>Playground/ Tempat Bermain Anak</i></p> <p>h. Ruang tunggu</p> <p>i. Taman/ <i>rest area</i></p> <p>j. Fasilitas Difabel yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- halaman dan <i>guiding block</i></li> <li>- area parkir khusus</li> <li>- jalur 3andaun dan pegangan rambat</li> <li>- pintu masuk dan keluar MPP yang mudah diakses</li> <li>- selasar yang mudah diakses</li> <li>- kursi dan ruang tunggu prioritas</li> <li>- loket khusus toilet khusus</li> <li>- kursi roda</li> </ul> <p>k. Tempat <i>Fotocopy</i></p> <p>l. Perpustakaan/ Ruang Baca</p> <p>m. Tempat Display Produk UMKM</p> <p>n. Tempat Parkir</p> <p>o. <i>Front Office</i></p> <p>p. Alat Cetak Mandiri Izin dan Non Izin</p> <p>q. Alat Cetak Dukcapil</p> <p>r. Ruang Pelayanan Mandiri</p> <p>s. Ruang <i>Back Office</i></p> <p>t. Minimarket</p> <p>u. Perbankan</p> <p>v. Ruang Display Arsip</p> <p>w. Ruang Konsultasi, Informasi dan Pengaduan</p> <p>x. <i>Coffeeshop</i></p> <p>y. <i>Pantry</i></p> <p>z. Lembaga yang tergabung di MPP :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (Bidang Pajak) <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan PBB</li> <li>b) Pelayanan BPHTB</li> <li>c) Pelayanan Pajak Restoran dan Hotel</li> <li>d) Pelayanan Pajak Parkir</li> <li>e) Pelayanan Pajak Hiburan</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Pelayanan Pajak Air Tanah</li> <li>g) Pelayanan PPJ</li> <li>h) Pelayanan Pajak Sarang Burung Walet</li> <li>2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan KTP Elektronik</li> <li>b) Pelayanan KIA</li> <li>c) Layanan Cetak KTP</li> <li>d) Sinkronisasi Data KTP dan KK</li> <li>e) Layanan KTP <i>Drive Thru</i></li> </ul> </li> <li>3) Dinas Kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan JAMKESDA</li> </ul> </li> <li>4) Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan JSS</li> <li>b) PPID</li> </ul> </li> <li>5) Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Gerai UMKM</li> </ul> </li> <li>6) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Pojok Baca</li> </ul> </li> <li>7) Pengadilan Negeri Yogyakarta <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Informasi, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsultasi hukum sebatas yang terkait dengan layanan hukum (<i>core bisnis</i>);</li> <li>- Informasi pembuatan surat keterangan melalui Era Terang;</li> <li>- Informasi pendaftaran perkara melalui <i>E-Court</i>;</li> <li>- Informasi proses persidangan melalui <i>E-Court</i> dan informasi tentang pelayanan Bantuan Hukum bagi masyarakat tidak mampu di Pos Bantuan Hukum (Posbakum);</li> <li>- Permohonan informasi publik sebagaimana diatur dalam SK KMA 1-144/KMA/SK/I/2011.</li> </ul> </li> <li>b) Layanan Era Terang (Surat Keterangan), meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan akun pada aplikasi Era Terang untuk pembuatan surat keterangan; dan</li> <li>- Penginputan data pemohon pada aplikasi.</li> </ul> </li> <li>c) Layanan <i>E-Court</i>, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan akun <i>E-Court</i> pengguna lain (non-advokat); dan</li> <li>- Pendaftaran perkara melalui <i>E-Court</i> bagi pengguna lain (non advokad)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>8) Badan Narkotika Nasional Kota Yogyakarta <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Permohonan Sosialisasi/Penyuluhan</li> <li>b) Permohonan Tes Urine Deteksi Dini Penyalahgunaan Narkoba</li> <li>c) Layanan <i>Skriming</i> Narkoba</li> <li>d) Layanan <i>Call Center</i></li> <li>e) Layanan Aduan Masyarakat.</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>9) Kementerian Agama Kota Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan Haji (Siskohat)</li> <li>b) Konsultasi Rencana Haji</li> <li>c) Konsultasi Keagamaan</li> </ul> <p>10) POLRESTA Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan Perpanjangan SIM</li> <li>b) Pelayanan SKCK Perpanjangan</li> <li>c) Pelayanan Laporan Kehilangan</li> <li>d) Layanan SIM <i>Drive Thru</i></li> </ul> <p>11) KPPD Kota Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan Perpanjangan STNK</li> <li>b) Layanan <i>Drive Thru</i></li> </ul> <p>12) Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan pertimbangan teknis pertanahan dalam rangka izin lokasi</li> <li>b) Layanan pertimbangan teknis pertanahan dalam rangka perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah.</li> </ul> <p>13) Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Konsultasi</li> <li>b) Pemberian informasi layanan</li> <li>c) Pengecekan kelengkapan berkas dan dokumen</li> </ul> <p>14) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pencatatan Sipil WNA (EPO, Lapor Nikah, Lapor Lahir, Lapor Kematian, Anak Berkewarganegaraan ganda)</li> <li>b) Informasi Layanan dan Konsultasi</li> </ul> <p>15) Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Informasi dan Pengaduan Konsumen (ULPK)</li> <li>b) Pendampingan Pendaftaran Produk</li> </ul> <p>16) KPP Pratama Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pembuatan NPWP dan Cetak Ulang</li> <li>b) Pelayanan Validasi NPWP</li> <li>c) Pelayanan Konfirmasi KSWP</li> </ul> <p>17) Lembaga Ombudsman DIY</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Konsultasi dan Pengaduan Lembaga OMBUDSMAN</li> </ul> <p>18) BAZNAS Kota Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Edukasi dan konsultasi zakat, infaq, dan shadaqah</li> <li>b) Penerimaan pembayaran zakat, infaq dan shadaqah dan dana social keagamaan lainnya</li> <li>c) Penerimaan proposal permohonan bantuan</li> <li>d) Pencairan dana</li> </ul> <p>19) Perumda BPR Bank Jogja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Perbankan</li> </ul> <p>20) Bank BPD DIY</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Perbankan</li> </ul> <p>21) Bank BPD Syariah</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Perbankan</li> <li>22) Perumda PDAM Tirtamarta <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Keluhan Pelanggan</li> <li>b) Layanan Pasang Baru</li> <li>c) Layanan Buka Kembali</li> <li>d) Informasi Promo PDAM</li> <li>e) Program Menarik PDAM</li> </ul> </li> <li>23) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Validasi Kartu BPJS</li> <li>b) Layanan Permohonan BPJS</li> <li>c) Layanan Konsultasi BPJS</li> </ul> </li> <li>24) BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Validasi Kartu BPJS</li> <li>b) Layanan Permohonan BPJS</li> <li>c) Layanan Konsultasi BPJS</li> </ul> </li> <li>25) KPRI Wiwara (Loket Simpan Pinjam) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan Simpan Pinjam</li> </ul> </li> <li>26) KPRI Wiwara (Minimarket) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Toko Wiwara</li> </ul> </li> <li>27) KPRI Wiwara (Layanan <i>Fotocopy</i>) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan <i>Fotocopy</i></li> </ul> </li> <li>28) Layanan Inklusi <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan untuk Masyarakat Rentan</li> </ul> </li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<i>Front Office</i>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas</li> <li>b. Pengendalian dilakukan oleh sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP)</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	10 <i>Front Office</i>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompetensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>b. Adanya jaminan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</li> <li>c. Bebas KKN</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR) di MPP.</li> <li>b. Terdapat jalur evakuasi bencana</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Surat Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang telah mengurus izin secara online dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) pada aplikasi perizinan online <i>print from home</i> (PFH)</li> <li>- Setiap pemohon yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan</li> </ul> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta yang telah mengurus izin dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner Survei Keputusan Masyarakat (SKM) pada aplikasi SKM dengan menggunakan perangkat layar sentuh</p> <p>2. Rekapitulasi data laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada aplikasi survei kepuasan masyarakat (SKM)</p> <p>3. Analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pembuatan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap semester</p>

**Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA**

YOGYAKARTA,



**BUDI SANTOSA, S.TP., M.Si**  
NIP 19720914 199303 1 004