



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

ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦤ꧀ꦏꦺꦴꦗꦺꦴꦏꦂꦠꦏꦲ  
ꦢꦶꦤꦱꦥꦺꦤꦤꦩꦠꦱꦶꦥꦺꦭꦤꦏꦺꦴꦗꦺꦴꦏꦂꦠꦏꦲ

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 : 34.1/KEP/DPMPSTSP/2023**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

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

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan standar kinerja bagi pegawai dalam melaksanakan ketugasan pelayanan kepada masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan optimalisasi dan kepastian pelayanan kepada masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);

2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Yogyakarta (Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 202 Nomor 47);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu terdiri atas :
- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan di Mal Pelayanan Publik;
  - b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Inklusi di Mal Pelayanan Publik; dan
  - c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan *Drive Thru* di Mal Pelayanan Publik.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 30 Mei 2023

KEPALA DINAS

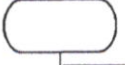
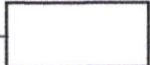

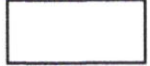
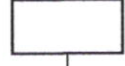
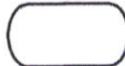




PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

 PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA	NOMOR SOP	34.1/KEP/DPMPSTP/2023
	TANGGAL PEMBUATAN	13 Maret 2023
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	30 Mei 2023
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA  BUDI SANTOSA, S.STP, M.Si NIP. 197209141993031004
NAMA SOP	Layanan <i>Drive Thru</i> di Mal Pelayanan Publik	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kota Yogyakarta	1. Petugas <i>Drive Thru</i>	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>	
1. SOP Layanan Inklusi Mal Pelayanan Publik 2. SOP Layanan di Mal Pelayanan Publik	1. Komputer, Printer, dan Scanner 2. Alat tulis kantor 3. Peralatan kantor 4. Telepon/Faksimili 5. Meja Kursi 6. Internet 7. Nomor antrian	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila pelayanan <i>drive thru</i> terhadap masyarakat tidak mengikuti prosedur sebagaimana yang tercantum dalam SOP ini, maka layanan bagi masyarakat menjadi tidak optimal.	1. Pencatatan terkait jumlah pengunjung <i>Drive Thru</i> di Mal Pelayanan Publik tercatat dalam daftar buku pengunjung <i>Drive Thru</i> .	



NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA		MUTU BAKU			
		Pemohon	Petugas Drive Thru	Persyaratan /Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	Keterangan
1	2	3	4	6	7	8	9
1.	Pemohon mendatangi loket <i>drive thru</i> di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta			Keperluan Pemohon	5 menit	Pemohon hadir di loket <i>Drive Thru</i>	
2.	Menanyakan keperluan Pemohon dan menyampaikan persyaratan atas keperluan yang Pemohon ajukan			Pemohon hadir di loket <i>Drive Thru</i>	3 menit	Penyampaian persyaratan	Petugas <i>Drive Thru</i> melayani pemohon yang datang dengan senyum, sapa, dan santun.
3.	Menyerahkan persyaratan atas keperluan yang diajukan			Persyaratan <i>Drive Thru</i> KTP: <ol style="list-style-type: none"> <li>Perubahan data KTP               <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopi Kartu Keluarga terbaru</li> <li>KTP lama (asli)</li> </ol> </li> <li>Penggantian KTP rusak               <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopi Kartu Keluarga terbaru</li> <li>KTP (asli)</li> </ol> </li> <li>Penggantian KTP Hilang               <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Kehilangan dari kepolisian (asli)</li> <li>Fotocopi Kartu Keluarga</li> </ol> </li> <li>Baru               <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopi Kartu Keluarga</li> </ol> </li> </ol> Untuk KTP Luar DIY menyertakan Fotocopi KTP Persyaratan <i>Drive Thru</i> Samsat : <ol style="list-style-type: none"> <li>Perpanjangan PKB 1 Tahunan               <ol style="list-style-type: none"> <li>Identitas diri asli (KTP/SIM);</li> <li>STNK asli;</li> <li>Fotocopi STNK (1 lembar);</li> <li>Fotocopi KTP/SIM (1 lembar)</li> </ol> </li> </ol>	3 menit	Penyerahan persyaratan kepada petugas <i>Drive Thru</i>	
4.	Menerima persyaratan dari Pemohon dan menyerahkan persyaratan tersebut kepada Petugas Loker Lembaga Vertikal untuk ditindaklanjuti			Dokumen persyaratan	2 menit	Penyerahan dokumen persyaratan	Petugas Loker Lembaga Vertikal akan menindaklanjuti keperluan yang diajukan oleh Pemohon yang pengajuannya melalui petugas <i>Drive Thru</i>
5.	Menerima produk layanan dari Petugas Loker Lembaga Vertikal			Produk Layanan	Maksimal 3 menit	Produk Layanan	
6.	Menyerahkan produk layanan kepada Pemohon			Produk Layanan	2 menit	Produk Layanan	
				Total Waktu	Maksimal 18 menit		



 <p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA</b></p>	NOMOR SOP	34.1/KEP/DPMPTSP/2023
	TANGGAL PEMBUATAN	13 Maret 2023
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	30 Mei 2023
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  <b>BUDI SANTOSA, S.STP, M.Si</b> NIP. 197209141993031004
NAMA SOP	Layanan Inklusi di Mal Pelayanan Publik	
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kota Yogyakarta</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Keamanan MPP</li> <li>2. Petugas Front Office</li> <li>3. Petugas Layanan Inklusi</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Layanan di Mal Pelayanan Publik</li> <li>2. SOP Layanan Drive Thru di Mal Pelayanan Publik</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Printer, dan Scanner</li> <li>2. Alat tulis kantor</li> <li>3. Peralatan kantor</li> <li>4. Loker pelayanan inklusi satu pintu terintegrasi</li> <li>5. Telepon/Faksimili</li> <li>6. Meja, Kursi</li> <li>7. Internet</li> <li>8. Kursi Roda</li> <li>9. Buku Panduan Mal Pelayanan Publik dalam huruf braille</li> <li>10. Video interaktif menggunakan bahasa isyarat</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Apabila pelayanan terhadap masyarakat rentan tidak mengikuti prosedur sebagaimana yang tercantum dalam SOP ini, maka layanan bagi masyarakat rentan menjadi tidak optimal.		Pencatatan terkait jumlah pengunjung di Mal Pelayanan Publik tercatat dalam sistem



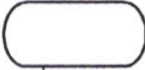
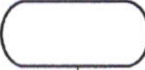
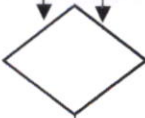
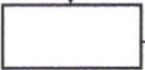
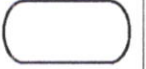
No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas Keamanan MPP	Petugas Front Office	Petugas Layanan Inklusi	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Masyarakat kaum rentan mendatangi Mal Pelayanan Publik.					Keperluan Pemohon	Maksimal 3 menit	Pemohon hadir di Mal Pelayanan Publik	
2.	Menawarkan bantuan kepada Pemohon yang membutuhkan bantuan yang berkenan untuk dibantu dalam mengakses area masuk Mal Pelayanan Publik, menanyakan keperluan serta menawarkan kepada Pemohon untuk menggunakan Loker Inklusi bagi masyarakat kaum rentan.					a. Pemohon hadir di MPP b. Pemohon yang membutuhkan bantuan dan berkenan untuk dibantu dalam mengakses area masuk MPP	Maksimal 3 menit	Tawaran dan bantuan yang diberikan oleh Petugas kepada Pemohon	a. Petugas Keamanan MPP melayani pemohon yang datang dengan senyum, sapa, dan santun. b. Dalam menawarkan bantuan maupun loket inklusi, Petugas Keamanan MPP tidak diperbolehkan memaksa Pemohon. c. Yang dimaksud dengan Masyarakat kaum rentan adalah orang lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan penyandang disabilitas
3.	a. Apabila pemohon berkenan untuk dibantu dan berkenan untuk menggunakan Loker Inklusi maka Petugas Keamanan MPP akan mengantarkan dan membantu pemohon menuju Loker Inklusi b. Apabila pemohon tidak berkenan untuk dibantu dan menggunakan Loker Inklusi, maka Pemohon dapat menuju loket Front Office secara mandiri					Tawaran dan bantuan yang diberikan oleh Petugas kepada Pemohon	Maksimal 3 menit	Pilihan Pemohon untuk menggunakan atau tidak menggunakan Loker Inklusi	
4.	Memberikan nomor antrian kepada Pemohon	Ya				Pilihan Pemohon untuk tidak menggunakan Loker Inklusi	2 menit	Nomor antrian	a. Petugas Front Office melayani pemohon yang datang dengan senyum, sapa, dan santun. b. Bagi Pemohon yang tidak berkenan menggunakan loket inklusi, maka Petugas tidak diperbolehkan memaksa Pemohon dan langsung dapat memberikan nomor antrian kepada Pemohon c. Pemohon mengakses dan menyelesaikan keperluannya melalui loket lembaga vertikal secara mandiri
5.	Mengantarkan Pemohon menuju Loker Inklusi dan menjelaskan keperluan Pemohon kepada Petugas Layanan Inklusi					Pilihan Pemohon untuk menggunakan Loker Inklusi	Maksimal 3 menit	Menjelaskan keperluan Pemohon kepada Petugas Layanan Inklusi	
6.	Melayani dan mengkomunikasikan keperluan Pemohon kepada petugas Loker Lembaga Vertikal					Keperluan Pemohon	Maksimal 5 menit	Produk layanan lembaga vertikal atau informasi terkait permohonan pemohon	Petugas Loker Lembaga Vertikal akan melayani masyarakat kaum rentan di Loker Inklusi
7.	Menjelaskan kepada Pemohon bahwa layanan sudah terselesaikan					Produk layanan lembaga vertikal atau informasi terkait permohonan pemohon	3 menit	Penjelasan kepada Pemohon dan/atau	
9.	Keperluan Pemohon terselesaikan					Produk layanan lembaga vertikal	3 menit	Produk layanan lembaga vertikal	
10.	Membantu mengantarkan Pemohon hingga menuju area parkir					Pilihan Pemohon untuk berkenan diantar menuju area parkir	5 menit	Mengantarkan Pemohon	Pengantaran Pemohon dilaksanakan apabila Pemohon berkenan untuk dibantu.
		Total Waktu :					Maksimal 30 menit		



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

 PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA	NOMOR SOP	34.1/KEP/DPMPTSP/2023
	TANGGAL PEMBUATAN	13 Maret 2023
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	30 Mei 2023
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA  BUDI SANTOSA / S.STP, M.Si NIP. 197209141993031004
NAMA SOP	Layanan di Mal Pelayanan Publik	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kota Yogyakarta	1. Petugas Front Office 2. Petugas Keamanan MPP	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN</b>	
1. SOP Layanan Inklusi Mal Pelayanan Publik 2. SOP Layanan Drive Thru di Mal Pelayanan Publik	1. Komputer, Printer, dan Scanner 2. Alat tulis kantor 3. Peralatan kantor 4. Telepon/Faksimili 5. Meja Kursi 6. Internet 7. Nomor antrian	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila pelayanan terhadap masyarakat tidak mengikuti prosedur sebagaimana yang tercantum dalam SOP ini, maka layanan bagi masyarakat menjadi tidak optimal.	1. Pencatatan terkait jumlah pengunjung di Mal Pelayanan Publik tercatat dalam sistem	



NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan
		Petugas Front Office	Petugas Keamanan MPP	Pemohon	Persyaratan /Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	4	5	6	7	8	9	10
1.	Menerima Pemohon dan mengarahkan Pemohon menuju Loker Front Office/ Loker Lembaga Vertikal				Keperluan Pemohon dan dokumen persyaratan layanan	Maksimal 5 menit	Pemohon hadir di Mal Pelayanan Publik	a. Petugas Front Office dan Petugas Keamanan MPP melayani pemohon yang datang dengan senyum, sapa, dan santun.
2.	Menanyakan keperluan, mengarahkan Pemohon menuju Loker Lembaga Vertikal, dan/atau memberikan nomor antrian		ya			Maksimal 5 menit	Nomor Antrian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apabila Pemohon kesulitan mengakses layanan di Mal Pelayanan Publik, maka Petugas Keamanan dapat membantu mendampingi dan/atau mengarahkan Pemohon</li> <li>b. Apabila Pemohon tidak kesulitan mengakses , maka Pemohon dapat menuju Loker Lembaga Vertikal secara mandiri</li> <li>c. Apabila loket yang dituju oleh Pemohon adalah loket yang menggunakan nomor antrian terpisah dengan nomor antrian pusat MPP, maka petugas mengarahkan Pemohon untuk mengambil antrian di loket yang dituju.</li> </ul>
3.	Membantu Pemohon mengakses layanan				Nomor antrian	Maksimal 5 menit	Pemohon terarahkan ke Loker Lembaga Vertikal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyelesaikan keperluan dibantu oleh Petugas Loker lembaga vertikal yang tergabung di Mal Pelayanan Publik</li> <li>b. Pemohon melakukan pembayaran. Pembayaran dilakukan khusus untuk layanan yang memerlukan pembayaran seperti retribusi ,pajak, dan lain sebagainya.</li> </ul>
4.	Produk Layanan/Keperluan Pemohon terbit/ terselesaikan				Nomor antrian			a. Penyelesaian keperluan Pemohon dilaksanakan oleh Petugas Loker Lembaga Vertikal yang tergabung di Mal Pelayanan Publik
				Total waktu		Maksimal 1 hari kerja		