



BUPATI LIMA PULUH KOTA  
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN BUPATI LIMA PULUH KOTA  
NOMOR 25 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LIMA PULUH KOTA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota;

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 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 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 241, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);  
3. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2024 tentang Kabupaten Lima Puluh Kota Di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor

151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6966);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2021 Nomor 222);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Lima Puluh Kota.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Mal Pelayanan Publik selanjutnya disingkat MPP 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 satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain.
9. Para Pihak adalah Organisasi Penyelenggara yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik.
10. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik Daerah.
11. Pelayanan Swasta adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
12. *Front Office* adalah orang yang bertanggung jawab atas pelayanan langsung kepada pemohon atau tamu.
13. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut SKM adalah kegiatan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

## Pasal 2

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha di Daerah.

## Pasal 3

Penyelenggaraan MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas; dan
- f. kenyamanan.

## Pasal 4

(1) Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat dan/atau;
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

(2) Ruang lingkup Penyelenggaraan MPP meliputi:

- a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah; dan
- b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah dan swasta.

BAB II  
PELAKSANAAN  
Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP dilaksanakan oleh DPMPTSP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada gerai Pelayanan Publik.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi :
  - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
  - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
  - c. pengoordinasian ketersediaan standar pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
  - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan standar pelayanan;
  - e. penyediaan tata tertib;
  - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 6

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri dari :
  - a. perangkat Daerah;
  - b. perangkat daerah Provinsi Sumatera Barat;
  - c. instansi pemerintah pusat di Daerah;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. badan usaha milik Daerah;
  - f. swasta; dan
  - g. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang akan menyelenggarakan layanan di MPP harus mengikuti mekanisme kerjasama.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berkoordinasi dengan unit kerja yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kerjasama dalam bentuk perjanjian kerjasama.
- (4) Dalam pelaksanaan MPP, DPMPTSP bersama Organisasi Penyelenggara wajib mentaati tata tertib pelaksanaan MPP sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 7

- (1) DPMPTSP menyediakan gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.
- (2) Kepala DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.
- (3) Kepala DPMPTSP melakukan evaluasi dan pemantauan untuk mengukur persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui pengisian kuisioner SKM oleh pengguna layanan.
- (4) SKM dilakukan 2 (dua) kali setahun pada semester I dan semester II.

- (5) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari 9 (sembilan) indikator yang dievaluasi yaitu :
- a. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
  - b. kemudahan prosedur pelayanan;
  - c. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
  - d. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan;
  - e. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
  - f. kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan;
  - g. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
  - h. kualitas sarana dan prasarana; dan
  - i. penanganan pengaduan pengguna lainnya.

#### Pasal 8

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan pengelolaan/penyediaan pengaduan masyarakat melalui :
  - a. layanan di meja pengaduan, petugas siap menerima keluhan secara tatap muka dan mengisi formulir pengaduan yang telah disiapkan;
  - b. kotak pengaduan yaitu kotak fisik yang ditempatkan di area publik untuk menampung keluhan tertulis; dan
  - c. aplikasi/*website* yaitu platform *online* untuk pengaduan yang mudah diakses.
- (2) Pengawasan MPP dilakukan untuk memastikan tidak ada penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, atau tindakan lain yang merugikan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui evaluasi bersama DPMTSP bersama Organisasi Penyelenggara melalui rapat bersama atau pengawasan lapangan secara langsung.

### BAB III

#### MEKANISME LAYANAN

#### Pasal 9

- (1) Sistem dan mekanisme pelayanan MPP dilaksanakan sesuai ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (2) Setiap Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
- (3) Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanan dalam MPP sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Daerah.
- (4) Pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara elektronik dan/atau non elektronik.
- (5) Rincian jenis pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sebagaimana tercantum pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (6) Standar Pelayanan MPP sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 10

- (1) DPMPSTSP dan Organisasi Penyelenggara yang bergabung di dalam MPP wajib melakukan keterpaduan sistem pelayanan.
- (2) Dalam hal Organisasi Penyelenggara yang bergabung di dalam MPP belum dapat menyediakan sarana dan prasarana sebagai keterpaduan sistem pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana dapat dilaksanakan secara bertahap.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/fasilitas dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB IV PEMBINAAN

#### Pasal 11

- (1) Pembinaan sumber daya manusia MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan tenaga pada pelayanan MPP dapat dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB V PENDANAAN

#### Pasal 12

- (1) Pendanaan penyelenggaraan gedung MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VI LOGO

#### Pasal 13

- (1) MPP dapat membuat logo untuk keperluan promosi;
- (2) Logo sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 14

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, maka perjanjian yang terkait dengan MPP yang dilakukan antara Para Pihak sebelum berlakunya Peraturan Bupati ini dinyatakan tetap berlaku sampai jangka waktu perjanjian berakhir.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota.

Ditetapkan di Sarilamak  
pada tanggal 20 Agustus 2025

BUPATI LIMA PULUH KOTA,  
  
SAFNI



Ditandatangani di Sarilamak  
pada tanggal 20 Agustus 2025  
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

  
HERMAN AZMAR  
WAKIL DAERAH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
Tgl. 2025 ..... NOMOR ..... 25

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI LIMA PULUH KOTA  
NOMOR 25 TAHUN 2025  
TENTANG PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

TATA TERTIB PELAKSANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

I. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN OPERASIONAL MPP

1. MPP buka setiap hari Senin s.d Kamis mulai pukul 08.00 WIB s.d pukul 16.00 WIB dan Jumat mulai pukul 08.00 WIB s.d pukul 15.00 WIB, kecuali hari libur;
2. Pelaksanaan jam operasional pelayanan pada hari Senin s.d Kamis pukul 08.30 WIB s.d 16.00 WIB, dan Jumat mulai pukul 08.30 WIB s.d 15.00 WIB;
3. Seluruh loket pelayanan sudah harus siap memberikan pelayanan sesuai dengan angka 2 diatas;
4. Kegiatan persiapan dapat dilakukan dengan melakukan *briefing* awal atau apel pagi yang diikuti oleh seluruh petugas pelayanan MPP;
5. Waktu istirahat pelayanan dimulai pukul 12.00 s.d 13.00 WIB; dan
6. Penutupan MPP dilakukan oleh petugas *security* MPP paling lambat pukul 17.00 WIB.

II. PETUGAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

1. Seluruh petugas pelayanan pada MPP harus berdasarkan pada surat perintah yang dikeluarkan oleh masing-masing pimpinan yang berwenang serta petugas pelayanan wajib berpakaian rapi, sopan dan menggunakan atribut sesuai dengan ketentuan masing-masing instansi/Organisasi Penyelenggara.
2. Jumlah petugas pelayanan dan berdasarkan kepada Perjanjian Kerjasama antara Pemerintah Daerah yang dalam hal ini dengan instansi/Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP.
3. Personil MPP adalah petugas pelayanan yang terlatih, kompeten, memahami dan menguasai aturan dan teknis pelaksanaan pelayanan pada masing-masing bidang dan jenis layanan.
4. Pembinaan petugas pelayanan pada pelaksanaan Pelayanan Publik yang diberikan dalam ruang lingkup MPP merupakan tanggung jawab dan kewenangan pada masing-masing instansi/ Organisasi Penyelenggara.
5. Seluruh petugas pelayanan yang tergabung dalam MPP harus mematuhi tata tertib yang telah diatur dan ditentukan.
6. Petugas pelayanan selalu menerapkan Budaya 5 (lima) S yaitu Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun kepada penerima layanan.
7. Petugas pelayanan saling menjaga kebersihan lingkungan dengan meninggalkan ruangan dalam keadaan rapi dan senantiasa menjaga kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang pelayanan.

### III. KEWAJIBAN MASYARAKAT YANG MENGAJUKAN PELAYANAN

1. Diharapkan pengguna layanan mengajukan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebaga berikut :

No	HARI	PUKUL
1.	Senin – Kamis	08.30 – 16.00 WIB
2.	Jumat	08.30 – 15.00 WIB

2. Diharapkan pengguna layanan yang mengajukan pelayanan memakai pakaian rapi.
3. Diharapkan pengguna layanan yang mengajukan pelayanan disiplin sesuai antrian.
4. Diharapkan pengguna layanan yang mengajukan pelayanan mematuhi peraturan dari setiap pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### IV. LARANGAN BAGI YANG MENGAJUKAN PELAYANAN

1. Membuat keramaian/kegaduhan di lingkungan MPP.
2. Dilarang merokok dalam ruangan.
3. Membawa hewan peliharaan.

BUPATI LIMA PULUH KOTA,

SAFNI



LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI LIMA PULUH KOTA  
NOMOR 25 TAHUN 2025  
TENTANG PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

SISTEM DAN MEKANISME PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK

A. PELAYANAN *FRONT OFFICE*

1. Petugas *Front Office Mobile*

- a. Petugas *Front Office mobile* berdiri di dekat pintu masuk dan keluar MPP.
- b. Petugas *Front Office mobile* wajib mendekati pemohon untuk menanyakan keperluan pemohon.
- c. Petugas *Front Office mobile* menyambut pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- d. Petugas *Front Office mobile* dalam mengarahkan pemohon wajib menawarkan kepada pemohon bersedia tidaknya untuk diantar sampai lokasi loket, apabila pemohon bersedia untuk diantarkan maka petugas *Front Office mobile* mengantarkan pemohon menuju loket dengan tersenyum dan sikap santun. Apabila pemohon tidak bersedia diantarkan, maka petugas *Front Office mobile* menunjukkan loket menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk.
- e. Petugas *Front Office mobile* wajib menyambut pemohon yang akan keluar dari MPP dengan sapaan "Terima kasih, Bapak/Ibu" dengan posisi kedua tangan terkatup di depan dada.
- f. Petugas *Front Office mobile* MPP wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada pengunjung MPP yang berpapasan.

2. Petugas *Front Office* Pendaftaran MPP

- a. Petugas *Front Office* pendaftaran wajib memastikan ketersediaan masing-masing petugas di loket MPP.
- b. Petugas *Front Office* pendaftaran menyambut pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi tangan kanan disilangkan di dada. Petugas *Front Office* pendaftaran memastikan layanan yang diminta oleh pemohon dapat dilayani di MPP.
- c. Petugas *Front Office* pendaftaran mempersilahkan dan memberikan nomor antrian dengan tersenyum serta bersikap santun.
- d. Petugas *Front Office* pendaftaran setelah menyerahkan nomor antrian dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkatup di depan dada, petugas *Front Office* menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi, Bapak/Ibu?".

Apabila pemohon menanyakan terkait lokasi loket yang dituju, maka petugas *Front Office* menunjukkan loket menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk.

- e. Petugas *Front Office* pendaftaran wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada pengunjung MPP yang berpapasan.

### 3. Petugas *Front Office* Loket

- a. Petugas *Front Office* loket menyambut pemohon dengan tersenyum dan sembari bersikap santun mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi duduk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- b. Petugas *Front Office* loket melayani pemohon dengan senyum dan bersikap santun.
- c. Petugas *Front Office* loket setelah menyerahkan output menyelesaikan layanan yang dimohonkan, dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkatup di depan dada, petugas *Front Office* loket menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi, Bapak/Ibu?". Apabila pemohon mengatakan tidak ada lagi yang bisa dibantu, maka petugas loket wajib menyambut Pemohon dengan sapaan "Baik. Terima kasih Bapak/Ibu, Selamat pagi/siang" dengan posisi kedua tangan terkatup di depan dada.
- d. Petugas *Front Office* loket MPP wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada pengunjung MPP yang berpapasan.

## B. PELAYANAN *FRONT OFFICE DRIVE THRU*

- a. Petugas *Front Office drive thru* menyambut pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi duduk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- b. Petugas *Front Office drive thru* melayani pemohon dengan senyum dan bersikap santun.
- c. Petugas *Front Office drive thru* setelah menyerahkan output dari layanan yang dimohonkan, dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkatup di depan dada, petugas *Front Office drive thru* menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi, Bapak/Ibu?". Apabila pemohon mengatakan tidak ada lagi yang bisa dibantu, maka petugas *Front Office drive thru* wajib menyambut pemohon dengan sapaan "Baik. Terima kasih, Bapak/Ibu, selamat melanjutkan perjalanan" dengan posisi kedua tangan terkatup di depan dada.
- d. Petugas *Front Office drive thru* wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada pengunjung MPP yang berpapasan.

### C. PELAYANAN *FRONT OFFICE* LAYANAN INKLUSI

#### 1. Petugas *Front Office mobile* di area pintu masuk dan keluar MPP

- a. Petugas *Front Office mobile* menyambut masyarakat rentan yang hadir di MPP dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu". Petugas *Front Office mobile* wajib menawarkan bantuan kepada masyarakat rentan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada dan gerakan bibir yang mudah dibaca.
- b. Petugas *Front Office mobile* wajib menawarkan dan menjelaskan layanan loket inklusi kepada masyarakat rentan. Apabila masyarakat rentan berkenan untuk dibantu mengakses layanan menggunakan loket inklusi oleh petugas, maka petugas *Front Office mobile* mengantarkan dan membantu masyarakat rentan dalam mengakses loket inklusi hingga terselesaikannya layanan sampai pada pengantaran masyarakat rentan kembali ke pintu keluar/kendaraan. Apabila masyarakat rentan tidak berkenan untuk dibantu mengakses layanan menggunakan loket inklusi oleh petugas, maka masyarakat rentan dapat menuju loket *Front Office* secara mandiri.
- c. Petugas *Front Office mobile* wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu" kepada pengunjung MPP yang berpapasan.

#### 2. Petugas *Front Office* di loket pendaftaran

- a. Petugas *Front Office* menyambut pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi tangan kanan disilangkan di dada dan gerakan bibir yang mudah dibaca.
- b. Petugas *Front Office* mempersilahkan dan memberikan nomor antrian dengan tersenyum serta bersikap santun.
- c. Petugas *Front Office* setelah menyerahkan nomor antrian dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkutup di depan dada, petugas *Front Office* menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi, Bapak/Ibu?". Apabila pemohon menanyakan terkait lokasi loket yang dituju, maka petugas *Front Office* menunjukkan loket menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk. Petugas *Front Office* pendaftaran menawarkan bantuan dalam mengantarkan masyarakat rentan ke loket layanan yang dituju. Apabila masyarakat rentan berkenan untuk dibantu, maka petugas *Front Office* pendaftaran meminta bantuan petugas *Front Office mobile* untuk mengantarkan masyarakat rentan menuju loket layanan yang dituju. Petugas *Front Office mobile* membantu masyarakat rentan dalam mengakses layanan hingga terselesaikannya layanan sampai pada pengantaran masyarakat rentan kembali ke pintu keluar/kendaraan.
- d. Petugas *Front Office* pendaftaran wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada pengunjung MPP yang berpapasan.

#### D. PENYAMPAIAN PENGUMUMAN

1. Petugas umum memutar lagu/ musik instrumental pada pukul 07.30 WIB hingga 15.00 WIB setiap hari kerja, dihentikan apabila memasuki waktu sholat.
2. Petugas hubungan masyarakat menyampaikan pengumuman pada pukul 08.00 WIB dengan wajib sudah bersiap 3 (tiga) menit sebelumnya. Petugas hubungan masyarakat menyampaikan pengumuman dengan suara yang jelas, dan lugas menggunakan pengeras suara.
  - a. *Greeting* pagi, petugas hubungan masyarakat menyampaikan "Selamat pagi dan selamat datang kami ucapkan kepada Bapak/Ibu pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota. Senang sekali kami dapat berjumpa dengan anda tepatnya di hari..... tanggal..... Kami informasikan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota dilengkapi dengan sarana prasarana inklusi, ruang laktasi, area bermain, ruang tunggu, perpustakaan dan area membaca, serta gerai pameran UMKM. Sekali lagi disampaikan, Kami segenap petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota mengucapkan selamat datang di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota."
  - b. Pengumuman umum, petugas hubungan masyarakat menyampaikan "Selamat pagi/siang kepada Bapak/Ibu pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota, kami informasikan bahwa ...." diulang 2 (dua) kali dan diakhiri dengan ucapan terima kasih.
  - c. Pengumuman barang tertinggal, petugas hubungan masyarakat menyampaikan "Selamat pagi/siang kami ucapkan kepada Bapak/Ibu pengunjung Mal Pelayanan Publik, diberitahukan telah ditemukan (nama barang beserta ciri-ciri dan letak ditemukan). Bagi Bapak/Ibu yang merasa kehilangan, dipersilahkan melapor pada loket *Front Office* pengambilan nomor antrian yang terletak di depan pintu masuk Mal Pelayanan Publik." Diulang 3 (tiga) kali dan diakhiri dengan ucapan terima kasih.
  - d. Pengumuman waktu sholat, petugas hubungan masyarakat menyampaikan "Diinformasikan kepada pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota, waktu sholat Dzuhur/Ashar sudah tiba. Terima kasih".
  - e. Pengumuman menyanyikan lagu Indonesia Raya, petugas hubungan masyarakat menyampaikan informasi pada pukul 10.00 WIB "Diinformasikan kepada pengunjung dan seluruh petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota, sesaat lagi akan dikumandangkan lagu Indonesia Raya, dimohon untuk dapat berdiri dengan sikap sempurna menyanyikan lagu Indonesia Raya. Terima kasih".
  - f. *Greeting* sore, petugas hubungan masyarakat menyampaikan "Selamat sore kepada Bapak/Ibu Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota. Senang sekali kami dapat melayani Bapak/Ibu tepatnya di hari ini ..... tanggal..... Kami informasikan bahwa layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota

sesaat lagi akan ditutup. Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota akan kembali dibuka pada hari..... pukul.... sampai dengan pukul .....Sekali lagi kami informasikan bahwa layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota sesaat lagi akan ditutup. Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota akan kembali dibuka pada hari.....pukul.... sampai dengan pukul ..... Kami segenap petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lima Puluh Kota mengucapkan terima kasih dan sampai jumpa lagi".

#### E. PENERIMAAN KUNJUNGAN TAMU DINAS

##### Tamu Dinas

##### 1. Petugas *Front Office Mobile*

- a. Petugas *Front Office mobile* menyambut rombongan tamu yang hadir di MPP dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu". Petugas *Front Office mobile* wajib menawarkan bantuan kepada rombongan tamu dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- b. Petugas *Front Office mobile* wajib menanyakan asal instansi, serta jumlah rombongan.
- c. Petugas *Front Office mobile* mengarahkan rombongan tamu menuju ruang rapat sesuai arahan.
- d. Petugas *Front Office mobile* mempersilahkan rombongan tamu untuk dapat masuk ke dalam ruang rapat dengan posisi tangan menunjuk menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk, sembari menyampaikan "Mari, berikut ruangnya Bapak/Ibu. Mari silahkan masuk".
- e. Petugas *Front Office mobile* wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada rombongan tamu yang berpapasan.

##### 2. Petugas Hubungan Masyarakat

- a. Petugas hubungan masyarakat menyambut dan menyapa rombongan tamu menggunakan pengeras suara dengan menyampaikan "Kami ucapkan selamat pagi/siang dan selamat datang kepada Bapak/Ibu rombongan tamu dari ...(instansi tamu rombongan)... di Mal Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lima Puluh Kota. Dipersilahkan kepada rombongan tamu ...(instansi tamu rombongan)... agar dapat menuju ruang ...(nama ruangan)..."
- b. Petugas hubungan masyarakat menyambut rombongan yang hadir di ruang rapat dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu. Silahkan untuk dapat menempati kursi yang sudah disediakan".
- c. Petugas hubungan masyarakat melakukan pemberitahuan kepada pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu agar dapat hadir di ruang rapat.

- d. Petugas hubungan masyarakat wajib memutar video terkait MPP dan/atau promosi investasi Daerah, sembari menunggu pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu hadir di ruang rapat.
- e. Apabila pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu telah hadir, maka petugas hubungan masyarakat meminta izin kepada pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu dan pimpinan rombongan tamu untuk dapat memulai acara.
- f. Petugas hubungan masyarakat bertindak sebagai pembawa acara, dengan urutan acara sebagai berikut :
  - 1) pembukaan;
  - 2) doa;
  - 3) sambutan dan penyampaian maksud tujuan rombongan tamu;
  - 4) sambutan Pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu;
  - 5) diskusi tanya jawab;
  - 6) penutup; dan
  - 7) peninjauan MPP (jika dibutuhkan).
- g. Petugas hubungan masyarakat dalam bertindak sebagai pembawa acara wajib tersenyum dengan tetap bersikap santun.
- h. Petugas hubungan masyarakat wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada rombongan tamu yang berpapasan.

#### Tamu Pejabat Struktural DPMPTSP

- a. Petugas *Front Office mobile* menyambut tamu yang hadir di MPP dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu". Petugas *Front Office mobile* wajib menawarkan bantuan kepada tamu dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- b. Petugas *Front Office mobile* wajib menanyakan asal instansi, jumlah, keperluan tamu, serta mempersilahkan tamu untuk dapat menunggu di atrium MPP, sembari petugas *Front Office mobile* menyampaikan informasi kedatangan tamu kepada pejabat yang dituju.
- c. Petugas *Front Office mobile* menyampaikan informasi kepada tamu sesuai arahan dari pejabat yang dituju. Apabila pejabat yang dituju mengarahkan agar tamu menuju ruangan yang sudah ditentukan, maka petugas *Front Office mobile* wajib mengantarkan tamu.
- d. Petugas *Front Office mobile* wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat pagi/siang, Bapak/Ibu" kepada tamu yang berpapasan.

BUPATI LIMA PULUH KOTA,

SAFNI



LAMPIRAN III  
PERATURAN BUPATI LIMA PULUH KOTA  
NOMOR 25 TAHUN 2025  
TENTANG PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

RINCIAN JENIS PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK

A. JENIS DAN RINCIAN LAYANAN OLEH PEMERINTAH DAERAH

a. Pelayanan perizinan melalui lembaga *Online Single Submission (OSS)* meliputi :

1. sektor perikanan;
2. sektor pertanian;
3. sektor lingkungan hidup dan kehutanan;
4. sektor energi dan sumber daya mineral;
5. sektor pendidikan dan kebudayaan;
6. sektor pariwisata;
7. sektor perindustrian;
8. sektor perdagangan;
9. sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
10. sektor transportasi;
11. sektor kesehatan, obat, dan makanan;
12. sektor pos, telekomunikasi, penyiaran, dan sistem dan transaksi elektronik; dan
13. sektor ketenagakerjaan.

b. Pelayanan perizinan *Non Online Single Submission* meliputi :

1. izin praktik dokter;
2. izin praktik dokter gigi;
3. izin praktik dokter spesialis;
4. izin praktik dokter spesialis gigi;
5. izin praktik perawat;
6. izin praktik bidan;
7. izin praktik terapis gigi dan mulut;
8. izin praktik tenaga gizi;
9. izin praktik fisioterapis;
10. izin praktik ahli teknologi labor medik;
11. izin praktik elektromedis;
12. izin praktik terapis wicara;
13. izin praktik ortotis prostetis;
14. izin praktik psikolog klinis;
15. izin praktik akupuntur terapis;
16. izin praktik tenaga kesehatan tradisional interkontinental;
17. izin praktik tenaga kesehatan tradisional;
18. izin praktik tukang gigi;
19. izin praktik teknis kefarmasian;
20. izin apoteker;

21. izin kerja tenaga gizi;
22. izin kerja radiografer;
23. izin kerja tenaga fisioterapis;
24. izin kerja refraksionis optisien;
25. izin kerja optometris;
26. izin kerja perawat anastesi;
27. izin kerja tenaga sanitarian;
28. izin kerja perekam medis;
29. izin kerja terapis wicara;
30. surat terdaftar penyehat tradisional;
31. izin panti sehat;
32. izin griya sehat;
33. izin praktik okupasi terapis;
34. izin praktik teknisi kardiovaskuler;
35. izin pemasangan reklame;
36. izin penggunaan arsip;
37. surat keterangan penelitian;
38. izin operasional lembaga kesejahteraan sosial;
39. izin operasional panti;
40. izin undian gratis berhadiah;
41. izin pengumpulan sumbangan;
42. izin pengelolaan pasar tradisional;
43. izin kursus mengemudi; dan
44. persetujuan bangunan gedung.

c. Pelayanan non perizinan meliputi :

1. layanan konsultasi perizinan;
2. layanan penyuluhan perizinan;
3. layanan informasi dan pengaduan;
4. layanan penyelesaian pengaduan;
5. layanan kependudukan dan pencatatan sipil;
6. layanan administrasi kendaraan bermotor; dan
7. layanan pajak dan retribusi Daerah.

B. JENIS DAN RINCIAN LAYANAN OLEH LEMBAGA/INSTANSI VERTIKAL/ BUMN/ BUMD

1. layanan perbankan;
2. layanan keimigrasian;
3. layanan BPJS kesehatan;
4. layanan BPJS ketenagakerjaan;
5. layanan kepolisian;
6. layanan air bersih; dan
7. layanan terpadu Badan Narkotika Nasional (BNN).

BUPATI LIMA PULUH KOTA,

SAFNI

TELAH DITELITI  
BAGIAN HUKUM

20  
8-25



LAMPIRAN IV  
PERATURAN BUPATI LIMA PULUH KOTA  
NOMOR 25 TAHUN 2025  
TENTANG PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222); dan</p> <p>b. 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).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Menyesuaikan persyaratan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di MPP.
3	Sistem mekanisme dan prosedur	<p>Mekanisme Pelayanan:</p> <p>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> <p>a. pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka;</p> <p>b. pelayanan secara elektronik merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi;</p> <p>c. pelayanan mandiri merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia; dan</p> <p>d. pelayanan bergerak merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.</p> <p>Standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP paling sedikit meliputi:</p> <p>a. penempatan pelaksana yang merupakan perwakilan</p>

		<p>Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP;</p> <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; dan</p> <p>d. peningkatan kompetensi pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP.</p> <p>Prosedur Pelayanan:</p> <p>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 MPP.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Menyesuaikan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara yang ada di MPP.
5.	Biaya	Bebas biaya kecuali pembayaran pajak, retribusi dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
6.	Produk Pelayanan	Menyesuaikan jenis layanan yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di MPP.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana:</p> <p>Alat tulis kantor, atribut pegawai, kamera, komputer, laptop, <i>printer</i>, <i>scanner</i>, telepon/telepon genggam, <i>GPS (Global Positioning System)</i>, <i>Wifi</i>, <i>CCTV (Closed Circuit Television)</i>, tv/monitor, lemari, kursi, meja, <i>sound system</i>, 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, dan penunjuk arah.</p> <p>Prasarana:</p> <p>ruang tunggu luar, 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, <i>booth charging</i>, kafetaria, tempat bermain anak, titik berkumpul, jalur evakuasi, pojok baca, taman, ruang bebas merokok.</p>
8.	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.

9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasi oleh Penyelenggara MPP secara berjenjang dan kontinu.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> lapor.go.id; dan b. dilakukan secara <i>offline</i> melalui kotak pengaduan atau ruang pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan jenis layanan dan kemampuan pelaksana yang ada di masing-masing Organisasi Penyelenggara di MPP.
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan prinsip pelayanan prima serta didukung oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. dilakukan secara periodik; dan b. hasil evaluasi digunakan untuk mengukur keberhasilan dan mengetahui hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan serta merumuskan langkah perbaikan.


 BUPATI LIMA PULUH KOTA,
 
  
 SAFNI

TELAH DITELITI BAGIAN HUKUM	 20/8/25
--------------------------------	--