



KOMPENSASI PELAYANAN DI MPP KUBU RAYA



BERDASARKAN SK KEPALA DPMPSTP-EX OFFICIO
PENYELENGGARA MPP NO. 108 TAHUN 2024

TERLAMBAT MELAYANI ,
MIN-15'

- PENGGUNA LAYANAN MENERIMA : MAAF DAN
- MINUMAN GRATIS

BIAYA/TARIF TIDAK SESUAI

- PENGGUNA LAYANAN MENERIMA: MAAF DAN
- PETUGAS DIKENAKAN TEGURAN DAN SANKSI

TERLAMBAT
MENINDAKLANJUTI
PENGADUAN

- PENGGUNA LAYANAN MENERIMA: MAAF DAN
- PETUGAS DIKENAKAN SANKSI



KOMPETENSI
PETUGAS TIDAK
LAYAK

- PENGGUNA LAYANAN MENERIMA: MAAF DAN
- PETUGAS KENA TEGURAN DAN DILAYANI LANGSUNG
DENGAN PETUGAS YANG KOMPETEN

SOP TIDAK SESUAI
STANDAR
PELAYANAN

- PENGGUNA LAYANAN MENERIMA: MAAF DAN
- PETUGAS KENA TEGURAN DAN SANKSI



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAL PELAYANAN PUBLIK KUBU RAYA



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DPMP/TSP KUBU RAYA
NOMOR **11** TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KUBU RAYA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KUBU RAYA

Aktifitas	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
	Pemohon	Petugas FO/BO	Petugas Loket/ Gerai	Manager On Duty	Koordinator Manager On Duty	Sekdis DPMP/TSP	Kepala DPMP/TSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Pendaftaran oleh Pemohon (pelaku usaha/masyarakat) melalui Mesin Antrian	mulai							Sesuai Persyaratan Masing-Masing Gerai	1 menit	Hak Akses/Akun Sisantik	
2. Petugas FO mengarahkan Pemohon ke masing-masing Gerai Sesuai Print Out Put Mesin Antrian								Kertas Antrian	1 menit	Registrasi	
3. Pemohon menunggu arahan dari Speaker Mesin Antrian dan TV Monitor sesuai layanan yang diminta								Kertas Antrian	1 menit	Registrasi	
4. Petugas Gerai memberikan arahan terhadap jenis layanan dan Persyaratan yang diminta, meminta Pemohon mengisi bit.ly/ Form Survey Kepuasan Masyarakat serta informasi lain yang diperlukan								- Kertas Antrian	2 menit	Informasi	
5. Petugas Gerai menerima berkas dan memeriksa kelengkapan berkas, bit.ly/ Form Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah diisi, apabila lengkap dan benar maka permohonan langsung diproses								- Berkas kelengkapan permohonan	2 menit	- Kelengkapan Berkas/ Tanda terima berkas	
6. Petugas gerai melakukan Verifikasi dan Validasi berkas kelengkapan Berkas Permohonan, dan menginformasikan kepada pemohon terhadap ; Verifikasi dan Validasi lapangan serta biaya retribusi (jika ada)								- Berkas kelengkapan permohonan	5 menit	- Verifikasi dan Validasi	



Aktifitas	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
	Pemohon	Petugas FO/BO	Petugas Loket/ Gerai	Manager On Duty	Koordinator Manager On Duty	Sekdis DPMPTSP	Kepala DPMPTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
7 Petugas Gerai memproses Permohonan sesuai Layanan yang dimohon, apabila lengkap dan sesuai persyaratan langsung diserahkan ke pemohon, apabila diperlukan waktu Verifikasi dan Validasi lagi akan diinformasikan ke Pemohon sesuai waktu SOP masing-masing Instansi Layanan			berkas sesuai					- BAP atau Rekom Teknis yang telah terverifikasi	5 menit	- Draft Penerbitan Layanan	
8 Pemohon menerima Penerbitan Layanan dari Petugas Gerai	selesai							- Penerbitan Jenis Layanan	1 menit	- Dokumen/ Kartu	
9 Petugas Gerai menyerahkan laporan Rekapitulasi Jenis Layanan yang diselenggarakan dan Bit.ly/Form Survey Kepuasan Masyarakat kepada FO/BO								Laporan Penyelenggaraan Layanan Gerai	2 menit	- Lembar Rekapitulasi Layanan	
10 FO/BO menyerahkan laporan Rekapitulasi seluruh Jenis Layanan Gerai dan Survey Kepuasan Masyarakat kepada MOD								Laporan Rekapitulasi Penyelenggaraan Layanan Tiap Gerai	1 menit	- Dokumen Rekapitulasi Layanan	
11 MOD membuat laporan Penyelenggaraan MPP kepada Koordinator MOD								Laporan Penyelenggaraan MPP	5 menit	- Dokumen Laporan MPP	
12 Koordinator MOD berkonsultasi ttg laporan Penyelenggaraan MPP kepada Sekretaris Dinas								Laporan Penyelenggaraan MPP	1 menit	- Dokumen Laporan MPP	
13 Sekretaris Dinas memeriksa laporan Penyelenggaraan MPP dan menyerahkan laporan Penyelenggaraan MPP kepada Kepala Dinas								Laporan Penyelenggaraan MPP	1 menit	- Dokumen Laporan MPP	

* Alur Flowchart SOP di atas terhadap Gerai/ Loket yang langsung Terbit Layanannya pada saat Pemohon memproses Permohonan dengan syarat lengkap
 * Alur Flowchart SOP di atas terhadap Gerai/ Loket yang tidak langsung Terbit Layanannya pada saat Pemohon memproses Permohonan dengan syarat lengkap, menggunakan SOP Instansi pengampunya

Mengetahui,
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Maria Agustina, SE., M.Si
 Nip. 197108161996032002