



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Jenderal Sudirman No. 53 Tarakan (77113)
Telepon (0551) 32370 Faks. (0551) 32081 SMS Gateway : 08115449776
E-mail: dpmpstsp.trk@gmail.com Website: <http://www.dpmpstsp.tarakan.go.id>

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA TARAKAN

NOMOR 08.1 TAHUN 2021

TENTANG

TATA TERTIB PELAKSANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA TARAKAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TARAKAN,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (2) huruf c Peraturan Walikota Tarakan Nomor 49 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu dibuat tata tertib pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan tentang Tata Tertib Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

7. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 49 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

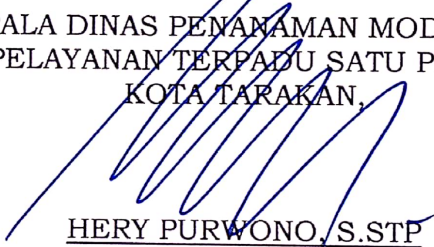
8. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 74 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Tata tertib pelaksanaan Mal pelayanan Publik Kota Tarakan tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KEDUA : Pembiayaan yang diakibatkan Keputusan ini menjadi tanggung jawab masing masing Instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik.
KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan
Pada tanggal : 4 Januari 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TARAKAN,



HERY PURWONO, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 197911081998101003

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Wali Kota Tarakan;
2. Ketua DPRD Kota Tarakan;
3. Sekretaris Daerah Kota Tarakan;
4. Inspektur Kota Tarakan.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TARAKAN NOMOR 08.1 TAHUN 2021 TENTANG TATA TERTIB PELAKSANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA TARAKAN

TATA TERTIB PELAKSANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA TARAKAN, MELIPUTI :

I. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN OPERASIONALISASI MPP

1. Pelaksanaan operasionalisasi pada Mal Pelayanan Publik (MPP) dilaksanakan selama 5 (lima) hari kerja mulai hari Senin s.d. Jumat;
2. Jam operasional pelayanan pada hari Senin s.d. Kamis mulai pukul 08.00 s.d. 16.00 WITA dan hari Jumat mulai pukul 08.00 s.d. 11.30 WITA;
3. Seluruh petugas pelayanan masuk kerja mulai pukul 07.30 WITA dengan terlebih dahulu melakukan persiapan awal pelayanan baik secara teknis maupun administrasi;
4. Pelaksanaan operasionalisasi dan penerimaan pelayanan bagi masyarakat / pemohon dimulai pukul 08.00 WITA;
5. Waktu istirahat pelayanan dimulai pukul 12.00 s.d. 13.00 WITA secara bergantian atau diatur masing-masing Instansi dengan tidak mengganggu pelayanan;
6. Kegiatan pelaksanaan operasionalisasi MPP berakhir pada pukul 16.00 WITA, dan apabila terdapat pelaksanaan pelayanan yang memerlukan tambahan waktu dapat dilakukan maksimal sampai dengan pukul 17.00 WITA;
7. Seluruh perangkat operasionalisasi pelayanan diharuskan untuk berhenti mulai pukul 17.00 WITA;
8. Penutupan operasionalisasi harian pada area Mal Pelayanan Publik dilakukan oleh petugas *Security* MPP paling lambat pukul 18.00 WITA.

II. PETUGAS PELAYANAN PADA MPP

1. Seluruh petugas pelayanan pada MPP Kota Tarakan harus berdasarkan pada surat perintah yang dikeluarkan oleh masing-masing pimpinan Instansi, serta petugas pelayanan wajib berpakaian rapi, sopan dan menggunakan atribut sesuai dengan ketentuan masing masing instansi.

No	Hari	Pakaian
1.	Senin	PDH masing - masing Instansi
2.	Selasa	PDH masing - masing Instansi
3.	Rabu	PAKAIAN PUTIH
4.	Kamis	BATIK TARAKAN
5.	Jumat	BATIK/ LURIK
Keterangan: Setiap tanggal 25 (dua puluh lima) menggunakan pakaian Batik Khas Kalimantan Utara.		

2. Jumlah petugas pelayanan harus sesuai dan berdasarkan kepada Perjanjian Kerjasama antara Pemerintah Kota Tarakan dengan instansi pelayanan yang tergabung dalam MPP.

3. Personil MPP adalah petugas pelayanan yang terlatih, kompeten, memahami dan menguasai aturan dan teknis pelaksanaan pelayanan pada masing-masing bidangnya.
4. Pembinaan petugas pelayanan pada pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan dalam ruang lingkup MPP merupakan tanggung jawab dan kewenangan pada masing-masing Instansi.
5. Seluruh petugas pelayanan yang tergabung dalam MPP harus mematuhi tata tertib yang telah diatur dan ditentukan. Apabila terdapat pelanggaran, DPMPTSP sebagai perangkat daerah pengendali management penyelenggaraan MPP berhak untuk memberikan teguran secara lisan dan tertulis yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan yang berwenang pada instansi masing-masing.
6. Jika ada petugas yang berhalangan masuk karena sakit, dan sebagainya maka OPD/ Instansi yang bersangkutan agar melakukan penggantian personil yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.
7. Petugas pelayanan selalu senyum menyapa kepada masyarakat yang datang ke pelayanan dan menanyakan keperluannya (Budayakan 5 S).
8. Petugas pelayanan saling menjaga kebersihan lingkungan dengan meninggalkan ruangan dalam keadaan rapi dan senantiasa menjaga kebersihan dan kerapian ruang pelayanan.

III. KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN YANG MENGAJUKAN PELAYANAN

1. Diharapkan Pengguna Layanan mengajukan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebagai berikut:
 - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WITA
 - Jumat : 08.00 s.d. 11.30 WITA
2. Diharapkan Pengguna Layanan yang mengajukan pelayanan memakai baju 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.

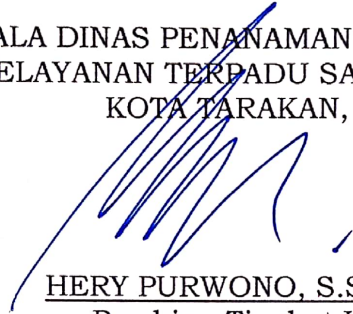
IV. KEWAJIBAN PEMBERI LAYANAN

1. Menyelesaikan berbagai urusan pelayanan yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab pemberi layanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
2. Tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.
3. Memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
4. Memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
5. Menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan.

V. LARANGAN BAGI YANG MENGAJUKAN PELAYANAN

1. Membuat kegaduhan yang dapat mengurangi kenyamanan di lingkungan MPP.
2. Membawa barang tajam atau berbahaya.
3. Dilarang merokok dalam ruangan MPP.
4. Membawa hewan peliharaan kedalam ruangan MPP.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TARAKAN,



HERY PURWONO, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 197911081998101003