

**STANDAR PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA YOGYAKARTA  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN INKLUSI SATU PINTU TERINTEGRASI (PIN SANTER)**

**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan Inklusi yaitu layanan bagi kelompok rentan yang terdiri atas lanjut usia, anak-anak, Wanita hamil dan penyandang disabilitas. Dalam kaitannya dengan layanan inklusi maka Pemerintah Kota Yogyakarta berpandangan bahwa kelompok rentan mempunyai kedudukan hukum dan HAM yang sama sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kesatuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang transparan, adil dan berkualitas. Pelaksanaan layanan inklusi diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Mal Pelayanan Publik.

**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	Keterangan: a. Pemohon datang dengan membawa berkas persyaratan permohonan. b. Petugas Keamanan MPP menanyakan maksud dan keperluan Pemohon, serta menawarkan kepada Pemohon bila berkenan menggunakan layanan loket PIN SANTER. c. Apabila Pemohon berkenan untuk menggunakan layanan pada loket PIN SANTER dan berkenan untuk dibantu maka Petugas Keamanan MPP akan mengantarkan dan membantu Pemohon menuju loket. Apabila Pemohon tidak berkenan maka Pemohon secara mandiri dapat menuju loket umum. d. Petugas Loket PIN SANTER menanyakan maksud dan keperluan Pemohon, serta mengkomunikasikan keperluan Pemohon kepada petugas Layanan. e. Petugas Layanan memproses permohonan Pemohon. f. Petugas Loket PIN SANTER menginformasikan kepada Pemohon bahwa layanan sudah selesai. g. Petugas Keamanan MPP mengantarkan kembali Pemohon menuju area parkir.
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang Langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta di Ruang Konsultasi Khusus.</li> <li>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.</li> <li>c. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <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> </li> <li>d. Website : <a href="https://pmperizinan.jogjakota.go.id">https://pmperizinan.jogjakota.go.id</a></li> <li>e. E-mail : <a href="mailto:dpmptsp@jogjakota.go.id">dpmptsp@jogjakota.go.id</a></li> <li>f. Telepon : (0274) 515865 ext. 265, 08510187935</li> <li>g. <i>Whatsapp</i> MPP : 081326703476</li> <li>h. <i>Whatapps</i> PTSP (pelayanan perizinan dan nonperizinan) : 081225700612</li> <li>i. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR</li> <li>j. Aplikasi <i>Print From Home</i> untuk layanan perizinan dan nonperizinan</li> <li>k. Kotak Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.</li> </ul>
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*)

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik dan Perlindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas;</li> <li>c. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pemajuan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas;</li> <li>e. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta.</li> </ul>
----	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Anjungan Pelayanan sebanyak 29 unit</li> <li>b. Ruang Rapat VIP ( Wahyu Tumurun) &amp; Ruang Akad Nikah</li> <li>c. Ruang Layanan Tim Teknis PTSP Kota Yogyakarta</li> <li>d. Mushola</li> <li>e. Kamar mandi</li> <li>f. Ruang Laktasi</li> <li>g. <i>Playground/</i> Tempat Bermain Anak</li> <li>h. Ruang tunggu</li> <li>i. Taman/ <i>rest area</i></li> <li>j. Fasilitas Difabel yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- halaman dan <i>guiding block</i></li> <li>- area parkir khusus</li> <li>- jalur andau 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> </li> <li>k. Tempat <i>Fotocopy</i></li> <li>l. Perpustakaan/ Ruang Baca</li> <li>m. Tempat Display Produk UMKM</li> <li>n. Tempat Parkir</li> <li>o. <i>Front Office</i></li> <li>p. Alat Cetak Mandiri Izin dan Non Izin</li> <li>q. Alat Cetak Dukcapil</li> <li>r. Ruang Pelayanan Mandiri</li> <li>s. Ruang <i>Back Office</i></li> <li>t. Minimarket</li> <li>u. Perbankan</li> <li>v. Ruang Display Arsip</li> <li>w. Ruang Konsultasi, Informasi dan Pengaduan</li> <li>x. <i>Coffeeshop</i></li> <li>y. <i>Pantry</i></li> <li>z. Lembaga yang tergabung di MPP : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (Bidang Pajak) <ul 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> <li>f) Pelayanan Pajak Air Tanah</li> <li>g) Pelayanan PPJ</li> <li>h) Pelayanan Pajak Sarang Burung Walet</li> </ul> </li> <li>2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan KTP Elektronik</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
----	------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> <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> <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 advokat)</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>Skrining</i> Narkoba</li> <li>d) Layanan <i>Call Center</i></li> <li>e) Layanan Aduan Masyarakat.</li> </ul> </li> <li>9) Kementerian Agama Kota Yogyakarta <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan Haji (Siskohat)</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> <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>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> <li>21) Bank BPD Syariah <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Layanan Perbankan</li> </ul> </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> <ul 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</li> </ul> </li> </ul>

		<p>produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) pada aplikasi perizinan online <i>print from home</i> (PFH)</p> <ul style="list-style-type: none"><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 mengisi kuesioner Survei Keputusan Masyarakat (SKM) pada aplikasi SKM dengan menggunakan perangkat layar sentuh</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Rekapitulasi data laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada aplikasi survei kepuasan masyarakat (SKM)</li><li>3. Analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pembuatan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap semester</li></ol>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada Tanggal: