



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

Jl. Basuki Rahmat No. 40 RT 2 RW 1 Kel. Sawah Lebar Baru Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu  
Website : [dpmptsp.bengkulukota.go.id](http://dpmptsp.bengkulukota.go.id) Email : [dpmptspkotabkl@gmail.com](mailto:dpmptspkotabkl@gmail.com) Kode Pos 38115

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BENGKULU

NOMOR 06 TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN TATA TERTIB DAN KODE ETIK PENYELANGGARAAN LAYANAN  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BENGKULU

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA BENGKULU

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 7 ayat (3) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bahwa penyelenggara Mal Pelayanan Publik menyelenggarakan fungsi penyediaan tata tertib;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Tata Tertib dan Kode Etik Penyelenggaraan Layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu.
- 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 diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PENETAPAN TATA TERTIB DAN KODE ETIK PENYELENGGARAAN LAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BENGKULU

KESATU : Tata Tertib dan Kode Etik Penyelenggaraan Layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu Nomor 33 Tahun 2022 tentang Penetapan Tata Tertib Pelayanan dan Kode Etik Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bengkulu  
pada tanggal 21 Februari 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Bengkulu



Irsan Setiawan, SH., MM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19700608 199603 1 006

Tembusan :

1. Yth. Walikota Bengkulu
2. Yth. Inspektur Kota Bengkulu
3. Yth. Kepala Dinas Perpustakaan, dan Kearsipan Kota Bengkulu

## LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KOTA BENGKULU  
NOMOR 06 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENETAPAN TATA TERTIB DAN  
KODE ETIK PENYELENGGARAAN  
LAYANAN PADA MAL PELAYANAN  
PUBLIK KOTA BENGKULU

### TATA TERTIB PENYELENGGARAAN LAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BENGKULU

#### A. PERSIAPAN SEBELUM LAYANAN

1. Memastikan kebersihan dan kerapihan ruangan dan halaman.
2. Memeriksa kesiapan kondisi peralatan elektronik berfungsi dengan baik.
3. Memastikan kelengkapan peralatan perkantoran yang dibutuhkan petugas layanan.
4. Memastikan tidak terdapat telepon genggam (*phone cell*), tas/ dompet, makanan, minuman dan barang – barang pribadi lainnya pada area pelayanan.
5. Memastikan ketersediaan payung untuk pengguna layanan ketika waktu hujan (*security*).
6. Persiapan dilakukan oleh masing-masing petugas layanan 30 menit sebelum jam operasional Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu.

#### B. OPERASIONAL LAYANAN

1. Mematuhi jam operasional layanan sebagaimana ketentuan berlaku yaitu:
  - a) Senin sampai dengan Kamis :  
Pukul 08.30 – 15.00 WIB
  - b) Jumat :  
Pukul 08.30 - 15.30 WIB
2. Berpenampilan rapih, bersih dan sopan dengan menggunakan pakaian seragam lengkap (Atribut dan ID Card) sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Tidak mengobrol dengan petugas/ pegawai lain selama jam operasional layanan.
4. Tidak membawa barang pribadi, menggunakan HP, makan dan minum selama melaksanakan pelayanan.
5. Tidak meninggalkan loket layanan.
6. Tidak menggunakan sandal selama jam operasional layanan.
7. Tidak diperkenankan menerima imbalan/ hadiah.
8. Sikap mengawali layanan :
  - a) Berdiri, senyum dan tatap mata pengguna layanan;
  - b) Berjabat tangan dan mengucapkan salam;
  - c) Perkenalkan diri dan tawarkan bantuan.
9. Posisi selama melayani duduk tegak tidak bersandar dan sikap tangan terbuka (tidak melipat tangan).
10. Perhatian fokus pada pengguna layanan dan tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan masyarakat yang dihadapi saat melayani.
11. Sikap mengakhiri layanan :
  - a) Tawarkan bantuan;
  - b) Ucapkan terima kasih;
  - c) Salam dan berjabat tangan.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Bengkulu



Irsan Setiawan, SH., MM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19700608 199603 1 006

## LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KOTA BENGKULU  
NOMOR 06 TAHUN 2023  
TENTANG PENETAPAN TATA  
TERTIB DAN KODE ETIK  
PENYELENGGARAAN LAYANAN  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK  
KOTA BENGKULU

### KODE ETIK PENYELENGGARAAN LAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BENGKULU

1. **Disiplin.** Mengikuti tata tertib penyelenggaraan layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu yang telah ditetapkan.
2. **Cepat.** Menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditentukan.
3. **Tegas.** Tidak memberikan ruang toleransi terhadap korupsi, kolusi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan.
4. **Sopan.** Bertingkah laku yang baik dan berbicara wajar dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani.
5. **Ramah.** Berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan.
6. **Adil/ Tidak Diskriminatif.** Memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
7. **Terbuka dan Jujur.** Memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
8. **Loyal.** Melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.
9. **Kepatuhan.** Menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.
10. **Teladan.** Memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna layanan.

11. **Komunikatif.** Berkomunikasi secara efektif dengan pengguna layanan pada saat memberikan pelayanan.
12. **Kreatif.** Melakukan inovasi yang dapat mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan.
13. **Bertanggungjawab.** Melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Bengkulu



Irsan Setiawan, SH., MM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19700608 199603 1 006