



DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKANBARU



**MAL PELAYANAN PUBLIK**  
**KOTA PEKANBARU**





## Visi Kota Pekanbaru 2025

Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat  
Perdagangan dan Jasa, Pendidikan serta  
Pusat Kebudayaan Melayu Menuju Masyarakat  
Sejahtera yang Berlandaskan Iman dan Taqwa

## Visi Walikota Pekanbaru 2018-2022

Terwujudnya Pekanbaru Smart City Yang Madani



**DR. H. FIRDAUS, S.T, M.T**  
Walikota Pekanbaru



**H. AYAT CAHYADI, S.Si**  
Wakil Walikota Pekanbaru

Kunjungan Deputy Pelayanan Publik KEMENPAN - RB didampingi oleh Walikota Pekanbaru meninjau kesiapan Mal Pelayanan Publik sebelum diresmikan oleh Menteri PANRB



# DAFTAR ISI



1

## Kata Pengantar

Kata pengantar Walikota Pekanbaru dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2

## Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Memuat dasar hukum pembentukan Mal Pelayanan Publik

3

## Proses Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Proses Pembentukan dan Tahapan

4

## Jumlah dan Jenis Pelayanan

Jumlah & Jenis Pelayanan yang diselenggarakan pada Mal Pelayanan Publik

5

## Inovasi Layanan

Inovasi yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik guna mewujudkan pelayanan prima dan kepuasan masyarakat

6

## Fasilitas Mal Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

7

## Penghargaan

Berbagai penghargaan

8

## Peresmian dan Kunjungan

Peresmian dan kunjungan dari berbagai instansi





# 1

## Kata Pengantar

Kata pengantar Walikota  
Pekanbaru dan Kepala  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



# PENGANTAR WALIKOTA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan untuk menjalani aktifitas dengan baik serta diharapkan mendapat Ridho dari - Nya.

Percepatan pembangunan terutama di kota-kota besar seperti Pekanbaru yang sangat pesat tentunya harus didukung dengan peningkatan pelayanan prima serta kemudahan Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Komitmen Pemerintah Kota Pekanbaru untuk memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat dan memudahkan akses dalam pengurusan segala perizinan dan dokumen lainnya di Kota Pekanbaru, maka telah dibentuk Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini merupakan gabungan dari beberapa instansi di wilayah kota pekanbaru yang terintegrasi dalam satu atap dan diyakini akan sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam hal kemudahan memperoleh perizinan ataupun layanan lainnya. Harapan kami masyarakat yang datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat mengurus sendiri perizinannya dalam satu atap.

Mengenal lebih lanjut tentang Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, kami telah menyusun Buku Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang berkaitan dengan Pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Semoga Buku ini bermanfaat bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Amiin ..

Pekanbaru, Januari 2020  
WALIKOTA PEKANBARU

DR. H. FIRDAUS ST, MT



# PENGANTAR KEPALA DPMP TSP

Segala puji dan syukur kita persembahkan kepada Allah SWT, karena izin dan hidayah-Nya kami telah dapat menyelesaikan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Mal Pelayanan Publik ini tercipta atas keinginan untuk mempermudah masyarakat Kota Pekanbaru mendapatkan pelayanan yang terbaik. Sesuai dengan surat keputusan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) nomor 11 tahun 2018 perihal penetapan lokasi Mal Pelayanan Publik, maka Kota Pekanbaru terpilih sebagai salah satu Kota untuk penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Di dalam Mal Pelayanan Publik ini terdapat berbagai tenant pelayanan terpadu bermacam jenis layanan publik yang bisa di peroleh oleh masyarakat yang ada di Kota pekanbaru. Instansi pelayanan yang bergabung meliputi kementerian/ Lembaga, Badan Layanan Publik/ BUMN/BUMD/Swasta, dan Instansi Pemko Pekanbaru.

Semoga dengan terciptanya Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat demi meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Kota Pekanbaru.

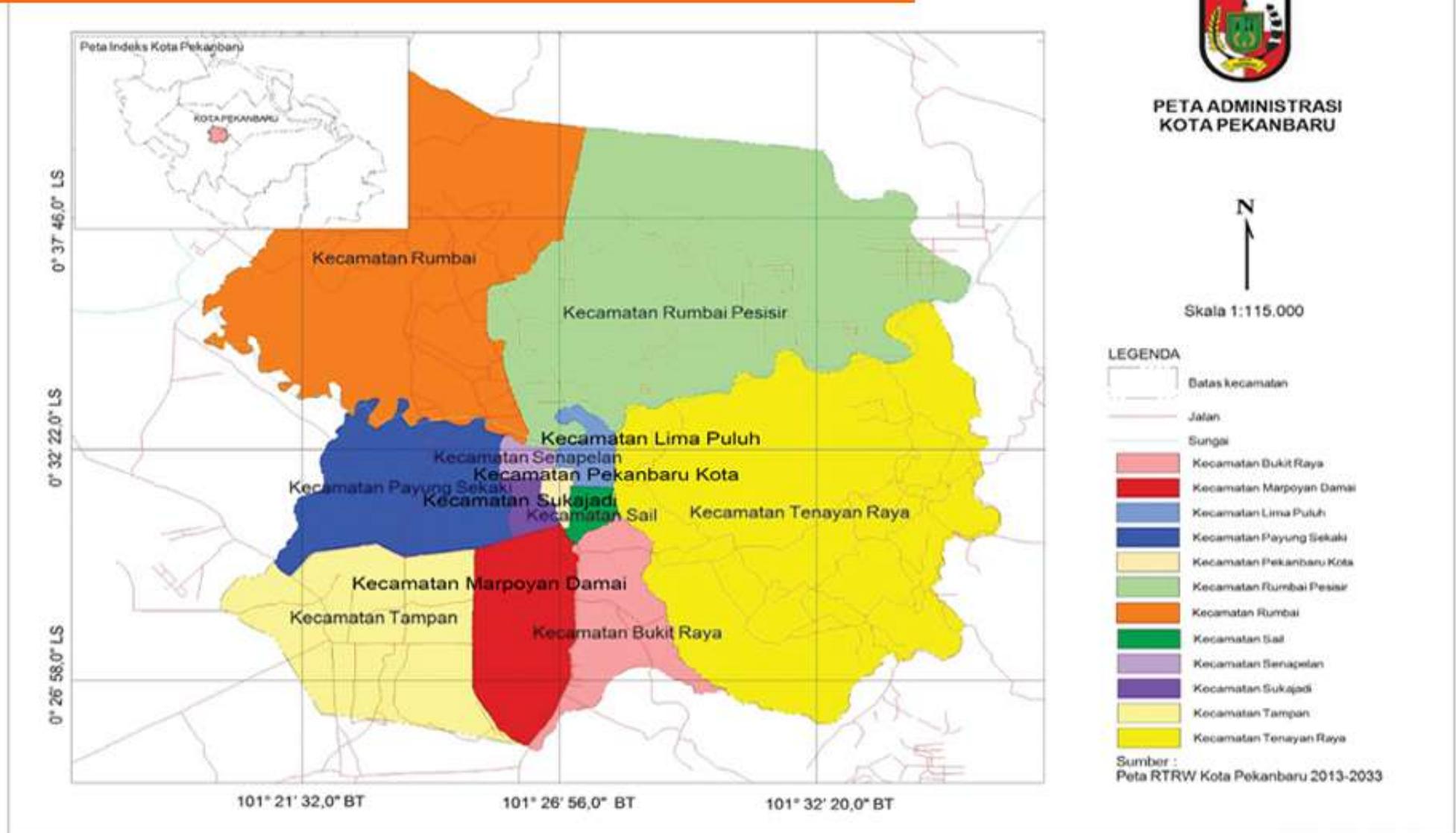
Semoga Buku ini bermanfaat bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Aamiin.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKANBARU**

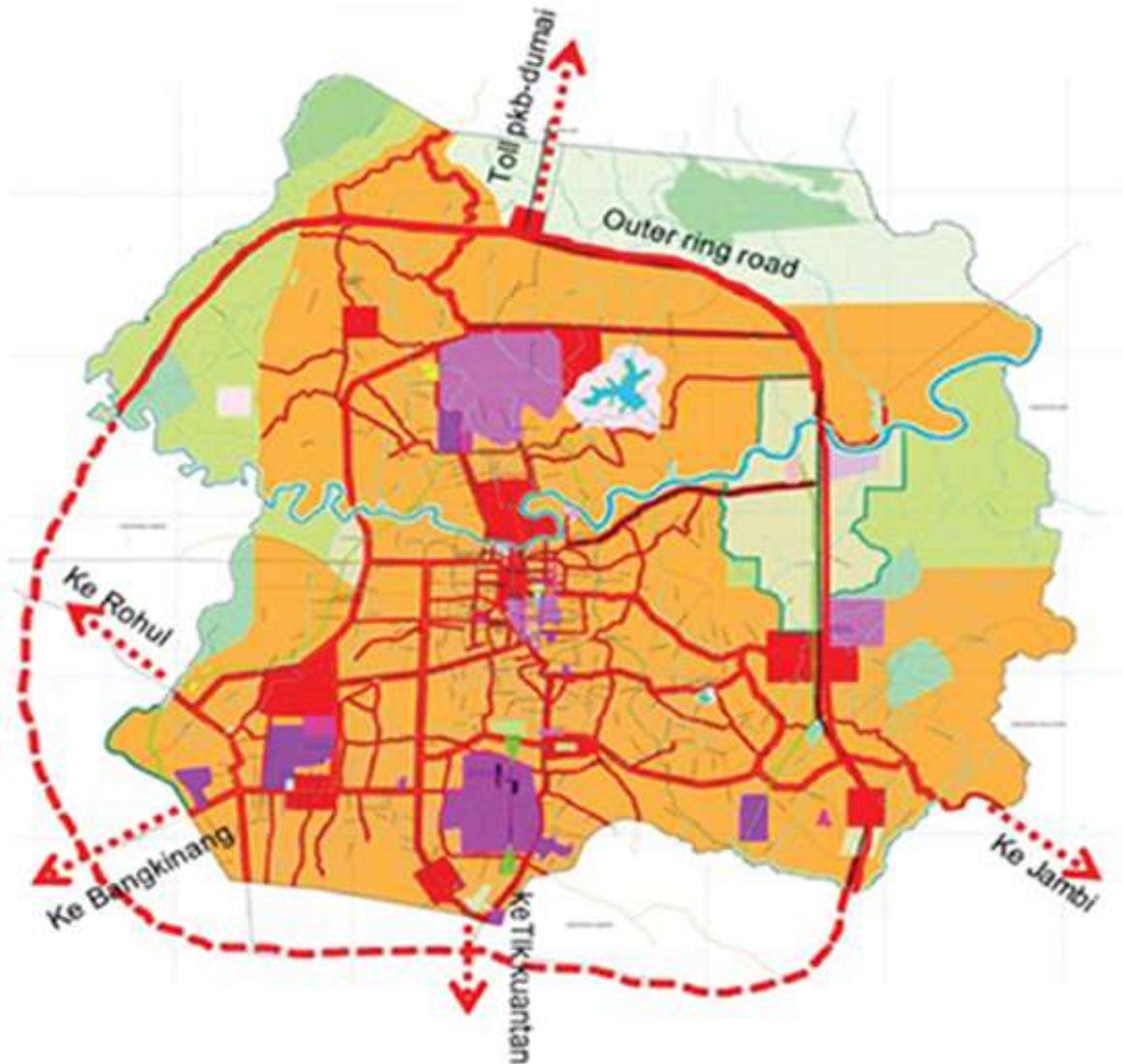
**MUHAMMAD JAMIL, M.Ag, M.Si**



# GAMBARAN UMUM KOTA PEKANBARU



# GAMBARAN UMUM KOTA PEKANBARU



PEKANBARU adalah ibukota Provinsi Riau.

- POSISI GEOGRAFIS

101° 14' - 101° 34' Bujur Timur  
0° 25' - 0° 45' Lintang Utara

- BATAS WILAYAH

BARAT : KAB. KAMPAR  
TIMUR : KAB. SIAK & KAB. PELALAWAN  
SELATAN : KAB. KAMPAR & KAB. PELALAWAN  
UTARA : KAB. KAMPAR & KAB. SIAK

- LUAS WILAYAH : 632,26 Km<sup>2</sup>

- Jumlah Penduduk :

1,1 jt jiwa (malam) , 1,4 jt jiwa (siang)  
Pertumbuhan 4,5% per tahun (kelahiran 1,8%, urbanisasi 2,7%)  
Tingkat Pengangguran 4,63%, Partisipasi Angkatan Kerja 61,19%  
Penduduk yang berpendidikan SLTA keatas keatas 54,25%

- Wilayah Administrasi Kota Pekanbaru Terdiri dari :

KECAMATAN : 12 Kec  
KELURAHAN : 83 Kel  
JUMLAH RW : 763 RW  
JUMLAH RT : 3.081 RT

# SELAMAT DATANG DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU



# 2

## Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Memuat dasar hukum pembentukan  
Mal Pelayanan Publik



# DASAR PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK

1. Mal Pelayanan Publik dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan proses dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan trust/kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.
2. Mal pelayanan publik sebagai tempat pelayanan terpadu dengan konsep one stop service, diharapkan menjadi role model pelayanan yang terintegrasi antara kementerian lembaga, pemerintah daerah, BUMN/BUMD/dan swasta dengan standar pelayanan yang jelas.
3. Prinsip dasar pelayanan publik mengedepankan transparansi, efisiensi dan kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memberikan kepastian waktu, kejelasan proses dan prosedur serta transparansi biaya.



## DASAR HUKUM MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU



1. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
2. Surat Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 11 tahun 2018 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 603 tahun 2018 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik.
4. Surat Keputusan Kepala DPMPPTSP No. kpts. 100 tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Percepatan Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2018
5. MOU dan PKS antara pemerintah kota pekanbaru dengan instansi penyelenggara pelayanan publik yang bergabung pada Mal Pelayanan Publik kota Pekanbaru.

# LOGO MAL PELAYANAN PUBLIK



**MAL PELAYANAN PUBLIK**  
KOTA PEKANBARU

## **UMUM**

Logo mencerminkan semangat pelayanan Mal Pelayanan Publik yang Profesional dan dinamis berbasis budaya melayu relegius di Pemerintahan Kota Pekanbaru yang Madani

## **BENTUK**

### **Bintang Segi Delapan ( Rub al-Hizb)**

Dengan pola asimetri bentuk ini melambangkan semangat keislaman dalam memberikan pelayanan yang moderen dan dinamis serta dapat menyesuaikan diri mengikuti perkembangan zaman

### **Tulisan Pelayanan dalam Arab Melayu**

Mal Pelayanan Publik (MPP) di dasarkan pada semangat profesional berbasis budaya melayau yang relegius

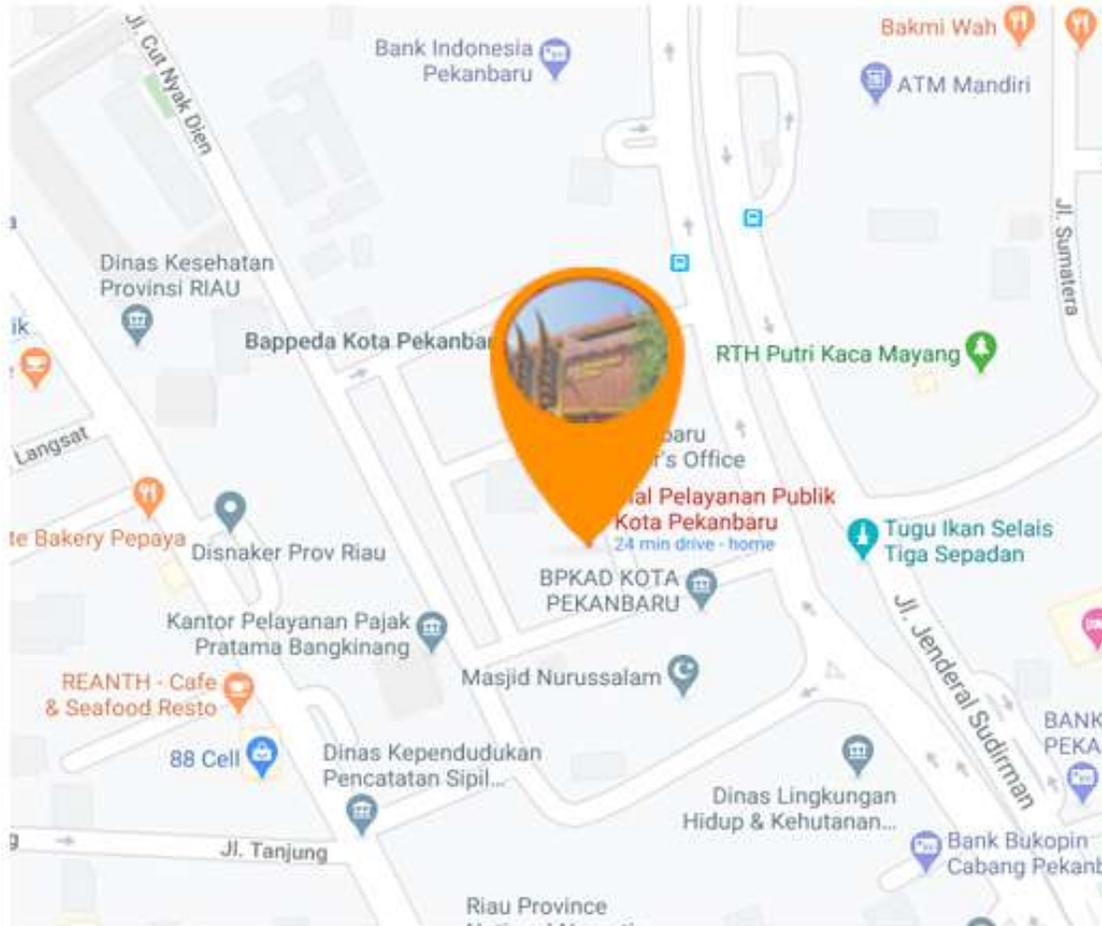
### **Lingkaran diluar Tulisan Arab Melayu**

bermakna kesatuan, integritas, dan soliditas dalam pelayanan di bawah pemerintah Kota Pekanbaru yang madani

## **WARNA HIJAU**

Melambangkan ketaqwaan, kesuburan dan kemakmuran sebagai perwujudan masa depan Kota Pekanbaru yang penuh harapan

# LOKASI MAL PELAYANAN PUBLIK



## MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Jl. Jend. Sudirman No. 464 Pekanbaru 28126



0761-28262



DPMTSP Pekanbaru



0811-7515-133



@dpmtsp\_pku



dpmtsppekanbaru@gmail.com



DPMTSP pekanbaru



dpmtsp\_pekanbaru



www.dpmtsp.pekanbaru.go.id  
www.perizinan.pekanbaru.go.id

[dpmtsp.pekanbaru.go.id](http://dpmtsp.pekanbaru.go.id)



# 3

## Proses Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Proses Pembentukan dan Tahapan



# TAHAPAN PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU



# TAHAPAN MPP



Audiensi Ke KEMENKUMHAM RI

Audiensi ke POLDA Riau

**TAHAP 1**  
KOORDINASI PELAYANAN BAIK INSTANSI  
PUSAT DAN DAERAH SERTA BUMN/D  
SERTA SWASTA YANG AKAN DI INTEGRASIKAN

- Pembentukan teknis MPP
- Audiensi ke Instansiyang akan bergabung
- Konsfirmasi kesanggupan bergabung
- Penyusunan teknis Penyelenggaraan MPP



# TAHAPAN MPP

Persiapan Mou & Pks  
Dengan Kanwil Ditjen Beacukai

Gubernur Riau Meninjau Persiapan  
Ruang Layanan Pada Mal Pelayanan Publik  
Kota Pekanbaru



**TAHAP 2**  
PENGATURAN KELEMBAGAAN, MEKANISME  
KERJA ANTAR INSTANSI DAN PENYUSUNAN  
PROSES BISNIS

- Penyiapan Mou Dan Pks
- Penataan Alur Pelayanan
- Penataan Sistem Antrian
- Persiapan Sp, Sop Dan Mekanisme Kerja

# TAHAPAN MPP



Fasilitas Penunjang Berupa Area Bermain Anak,  
Ruang Menyusui & Digital Library

Fasilitas Penunjang Berupa Loker Perbankan  
dan Booth Layanan SIM serta Imigrasi

**TAHAP 3**  
PENGATURAN KELEMBAGAAN, MEKANISME KERJA  
ANTAR INSTANSI DAN PENYUSUNAN  
PROSES BISNIS

- Loker Dan Booth Pelayanan
- Fasilitas Penunjang
- Peralatan Kerja
- Jaringan Internet Dan Listrik





# 4

## Jumlah dan Jenis Pelayanan

Jumlah & Jenis Pelayanan yang diselenggarakan pada Mal Pelayanan Publik



# UNIT LAYANAN PUBLIK YANG BERGABUNG



## JUMLAH JENIS LAYANAN PUBLIK



**MAL PELAYANAN PUBLIK**  
KOTA PEKANBARU

### **BADAN LAYANAN PUBLIK / BUMN / BUMD / SWASTA**

1. Ikatan Notaris Indonesia
2. PDAM kota Pekanbaru
3. BPJS Ketenagakerjaan
4. BPJS Kesehatan
4. BANK BRI
5. BANK BNI
6. BANK Riau Kepri
7. PT. PLN
8. PT. Pos Indonesia
9. PT. TASPEN
10. Ikatan Arsitek Indonesia
11. Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah
12. Badan POM
13. BAZNAS
14. PC Ikatan Apoteker Indonesia
15. BNN Kota Pekanbaru
16. APPERNAS JAYA RIAU

### **KEMENTRIAN / LEMBAGA**

1. BPN Kota Pekanbaru
2. Imigrasi
3. Kanwil DJP Riau
4. Polresta Pekanbaru
5. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
6. Kemenag Kota Pekanbaru
7. Kejaksaan Tinggi
8. Kanwil DJBC Riau

### **PEMKO PEKANBARU**

1. Bapenda Kota Pekanbaru
2. Bapenda Prov Riau
3. Disdukcapil Pekanbaru
4. BKPSDM Kota Pekanbaru
5. LPSE Kota Pekanbaru
6. SAMSAT
7. DPMPSTSP Kota Pekanbaru

**TOTAL PELAYANAN YANG BERGABUNG SEJUMLAH : 191 LAYANAN**

terdiri dari 8 unit kementerian/lembaga, 16 unit badan layanan publik /BUMN/ BUMD/Swasta, dan 7 Instansi Pemko Pekanbaru  
MPP Kota Pekanbaru merupakan MPP Terlengkap di Indonesia

# JENIS LAYANAN PUBLIK



## KEJATI

- Pelayanan Hukum
- Penyuluhan atau peneranga hukum
- E- Laporan / Laporan Masyarakat
- Pengawasan barang cetakan
- Pengawasan aliran kepercayaan



**BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

## BPJS Kesehatan

- Pelayanan kepesertaan badan usaha meliputi pendaftaran pemberi kerja dan pekerja berikut anggota keluarga
- Cetak kiartu,
- Pendaftaran baru
- Pindah Faskes
- Ubah data
- Konsultasi badan usaha



**MAL PELAYANAN PUBLIK**  
KOTA PEKANBARU



## Badan Pertanahan Nasional

- Penghapusan hak tanggungan / Roya ( pemohon langsung)
- Pertimbangan teknis dalam rangka Izin lokasi (OSS)



## KANWIL DJP Riau

- Layanan Asistensi Penyampaian SPT Melalui E- Filling
- Layanan cetak ulang NPWP



## KEJARI

- Pelayanan hukum dan konsultasi Hukum gratis
- E - Tilang
- Pelayanan pengembalian barang bukti
- Pelayanan pemberian surat izin besuk tahanan



## TASPEN

- Menyediakan layanan informasi TASPEN
- Memberi informasi dan persyaratan klim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya



## IMIGRASI

Pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia/Paspor RI khusus permohonan Penggantian paspor bagi masyarakat pemegang e-KTP Kota Pekanbaru

# JENIS LAYANAN PUBLIK



## SAMSAT

Pembayaran Pajak dan Pengesahan STNK Tahunan



## PDAM kota Pekanbaru

- Pelayanan pelanggan untuk Sambungan Baru (SB) penyambungan kembali
- Balik Nama (BN)
- Jenis-jenis pengaduan pelanggan lainnya



## BPJS Ketenagakerjaan

- Peningkatan kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
- Syarat kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada proses perizinan dan non Perizinan
- Pelayanan publik tertentu , pemanfaatan data tertentu



## MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU



## Bapenda Kota Pekanbaru

- Pembayaran Pajak PBB
- Pembayaran Pajak Reklame
- Pembayaran Pajak Restoran
- Pembayaran Pajak Hotel
- Pembayaran Pajak Hiburan
- Pembayaran Pajak Parkir
- Pembayaran Pajak PPJU
- Pembayaran Pajak Air Tanah
- Pembayaran Pajak Galian C
- Pembayaran Pajak Sarang burung walet



## POLRESTA

- Perpanjangan SIM
- SKCK
- SPTK (Layanan Kehilangan Barang)



## DPMPTSP Kota Pekanbaru

- Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui OSS (36 Jenis)
- Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui PTSP ( 60 Jenis)



## BKPSDM Kota Pekanbaru Pelayanan Penslun



## DISDUKCAPIL KOTA Pekanbaru

- Surat keterangan datang
- Surat keterangan pindah

# JENIS LAYANAN PUBLIK



## BANK RIAU KEPRI

- Pelayanan Setor dan Tarik Tunai
- Pelayanan Pembayaran Retribusi
- Pelayanan PBB
- Pelayanan Pajak, Hotel, Reklame, dan Restoran



## BANK BRI

- Pelayanan Nasabah baik transaksi penyetoran dan penarikan
- Melayani layanan Mesin ATM



## BANK BNI 46

- Pelayanan Nasabah baik transaksi penyetoran dan penarikan
- Melayani layanan Mesin ATM



## MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

### KEMENAG Kota Pekanbaru

- Rekomendasi Paspor Umroh dan Haji
- Layanan Informasi Pendaftaran Haji
- Layanan Informasi Pendaftaran Nikah



### BAPENDA PROV. RIAU

- Pembayaran pajak air permukaan
- Pembayaran pajak alat berat



### KANWIL DJBC RIAU

- Pelayanan informasi kepabeanan dan cukai



### Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah

- Jual Beli
- Hibah
- Tukar Menukar
- Pemasukan Kedalam Perusahaan (inbreg)
- Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT)
- Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT)
- Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)
- Pemberian Hak Guna Bangunan



### Ikatan Notaris Indonesia

- Pembuatan / perubahan akta badan hukum PT, CV, Firma, Yayasan, Koperasi, Usaha Dagang, Lembaga Perkumpulan
- Perjanjian sewa, kerjasama dan perjanjian lainnya



### PT. POS Indonesia

- Jasa Pengiriman Dokumen dan Barang
- Pelayanan Jasa Keuangan

# JENIS LAYANAN PUBLIK



**Ikatan Arsitek Indonesia Riau**  
- Pelayanan Arsitektur dan  
Keprofesioan Arsitek



**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
- Informasi Pendaftaran Pangan Olahan  
MD dan ML  
- Informasi Notifikasi Kosmetika  
- Pengurusan SKI/SKE Online Informasi  
Pendaftaran OT/SK



**ALIANSI PENGEMBANG PERUMAHAN  
NASIONAL JAYA**  
- Entitas Kolektif Developer  
- Rekomendasi SIREP  
(SISTEM INFORMASI REGISTRASI PENGEMBANG)  
- Rekomendasi SIKUMBANG  
(SISTEM KUMPULAN PENGEMBANG)  
- Rekomendasi SIKASEP  
(SISTEM INFORMASI KPR SUBSIDI PERUMAHAN)  
- Rekomendasi KE PLN, BPN, DISHUB,  
PERBANKAN DAN MITRA KERJA LAINNYA.  
- Dan lain-lain yang berhubungan seputar  
perumahan



**MAL PELAYANAN PUBLIK**  
KOTA PEKANBARU



**BAZNAS**  
Badan Amil Zakat Nasional

**BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL**  
- Konsultasi Zakat (Muzakki)  
- Pembayaran Zakat (Muzakki)  
- Pengambilan Formulir Mustahiq  
- Arahan Zlon Mustahiq



**PT. PLN**  
- Pelayanan Pasang Baru  
- Pelayanan Tambah Daya



**LPSE Kota Pekanbaru**  
- Layanan Penggunaan SPSE  
- Layanan Verifikator LPSE



**IKATAN APOTEKER INDONESIA**  
- Pendaftaran Anggota baru  
- Pembuatan Rekom SIPA  
- Resertifikasi Konsultasi



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL**  
Kota Pekanbaru  
- Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan  
Narkotika (SKHPN)  
- Layanan tes urine untuk deteksi dini  
- Permohonan narasumber pemateri  
sosialisasi P4GN

Selamat Datang  
DI LAYANAN PASPOR  
KANTOR INIGRASI KELAS I TPI PEKABARU



### ALUR PELAYANAN



KINI...  
PENGGANTIAN  
**LEBIH MUDAH**  
CUKUP MEMBUKA

e-KTP  
PASPOR LA...  
bawa dokumen  
fotokopi di Kantor  
dengan dig...

# SELAMAT DATANG DIGERAI SIM SATLANTAS POLRESTA PEKANBARU



### SOP Perpanjangan SIM A & C

PERKAP Kepolisian Negara Republik Indonesia  
Memor 9 Tahun 2012  
Tentang Surat Ijin Mengemudi

(1) Persyaratan administrasi pengajuan perpanjangan SIM, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf b, meliputi:

- a. mengisi formulir pengajuan perpanjangan SIM;
- b. Kartu Tanda Penduduk asli setempat yang masih berlaku bagi Warga Negara Indonesia atau dokumen Keimigrasian bagi Warga Negara Asing;
- c. SIM lama;

...berlakunya  
...waktu

**RUEN POL. OH. WIDOD  
KAROGAN**

## JENIS LAYANAN PUBLIK

### Counter Pelayanan

- Kejaksaan
- Polresta Pekanbaru

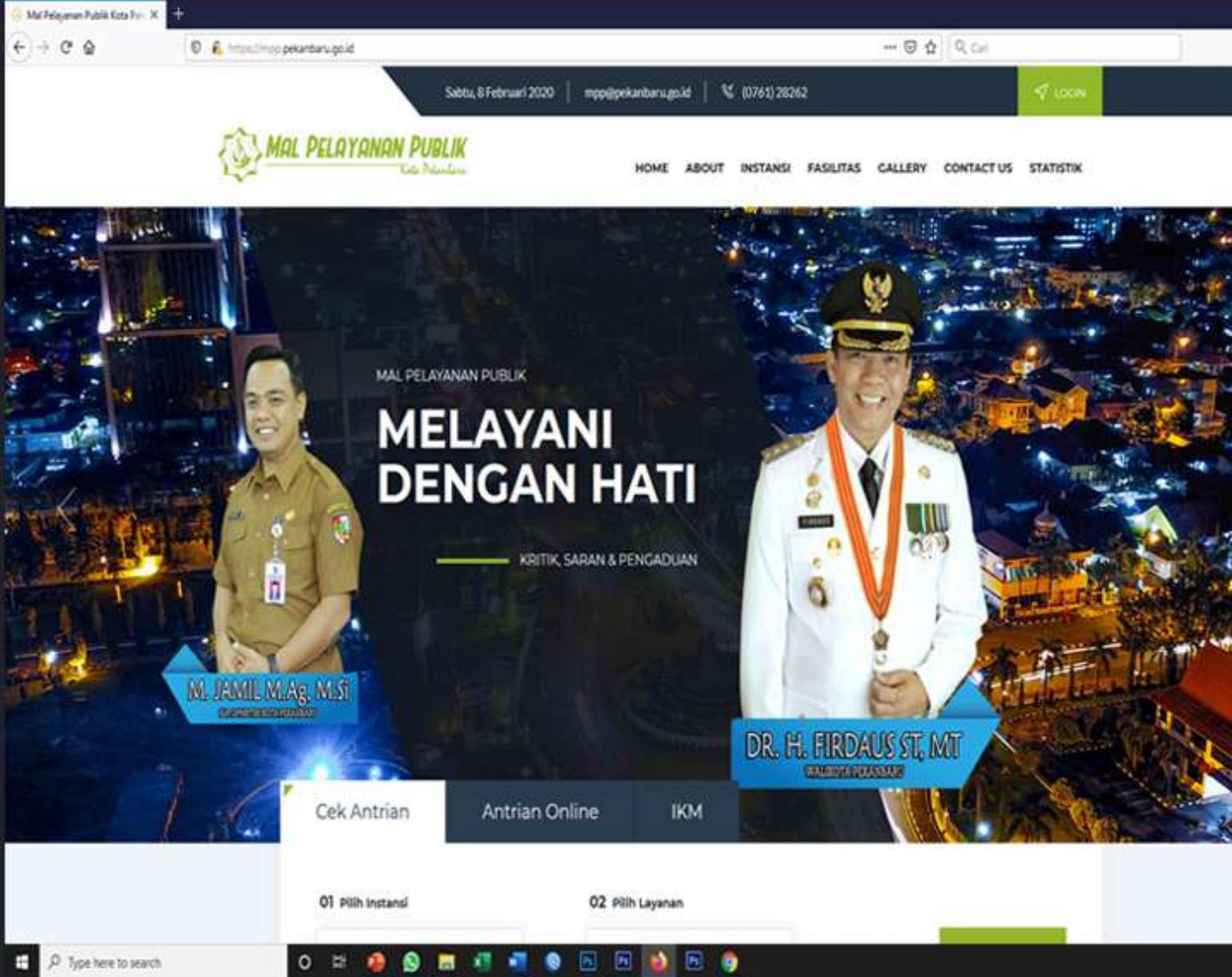


## JENIS LAYANAN PUBLIK



- Counter Pelayanan
- Bapenda Kota Pekanbaru
  - LPSE
  - BPJS Ketenagakerjaan
  - PT. TASPEN





5

## Inovasi Layanan

Inovasi yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik guna mewujudkan pelayanan prima dan kepuasan masyarakat



## Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL 2.3) DPMPTSP Kota Pekanbaru

PEMINTAAN KOTA PEKANBARU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

### SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN

Nama Pengguna:

Kata Kunci:

Login

RABU  
17 JANUARI 2018

PENDAFTARAN 0

PENTILANGAN 0

Peran teknologi informasi dalam hal ini akan sangat membantu untuk menjadi sistem dan proses perizinan dan non perizinan di Kota Pekanbaru. Pada tahun 2015 DPMPTSP Kota Pekanbaru menerapkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan SIMPEL 2.3. sebagai aplikasi dalam proses bisnis pelayanan perizinan dan non perizinan memiliki fitur-fitur terbaru, antara lain :

- Tracking Perizinan
- Retribusi IMB
- Laporan Retribusi IMB
- Cek NPWP
- Chat
- Validasi
- Berkas TABG
- Registrasi Berkas Perizinan
- Peminjaman Arsip secara daring

## Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) DPMPPTSP Kota Pekanbaru

DPMPPTSP Kota Pekanbaru memberikan inovasi pelayanan berupa layanan mobile elektronik diberi nama "SIMOLEK" yang memiliki makna keindahan sehingga diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan perizinan.

Berdasarkan pengguna, SIMOLEK sebagai aplikasi dalam proses pengurusan perizinan memiliki 2 (dua) kegunaan, yaitu :

1. SIMOLEK untuk masyarakat
2. SIMOLEK BAP untuk Petugas DPMPPTSP



A hand holding a smartphone displaying the SIMOLEK app icon. The background features colorful abstract shapes in blue, orange, and red.

**Aplikasi Mobile SIMOLEK**

Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) adalah aplikasi mobile untuk mempermudah segala urusan perizinan dan non perizinan kota Pekanbaru, dengan bentuk aplikasi.

**SCAN HERE**  
untuk  
download  
aplikasi



DPMPPTSP logo and login form with fields for email and password, and buttons for login, register, forgot password, and help.



- 1 **Registrasi Permohonan**  
mendaftarkan Permohonan Perizinan Anda
- 2 **Tracking Perizinan**  
dengan No. Pendaftaran
- 3 **Tracking Perizinan**  
dengan pesan QR-code
- 4 **Alur Perizinan**  
melihat Informasi Alur Perizinan
- 5 **Informasi Persyaratan**  
melihat Informasi Persyaratan Perizinan
- 6 **Index Kepuasan Masyarakat**  
survey Kepuasan Masyarakat
- 7 **Kritik/Saran/Pengaduan**  
menyampaikan Kritik, Saran atau Pengaduan
- 8 **Contact US**  
informasi Kontak DPMPPTSP

## DPMPTSP Mobile

DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan inovasi pelayanan berupa layanan mobile elektronik diberi nama "DPMPTSP Mobile" yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi petugas/pengguna dalam melakukan :

- Validasi Perizinan Online
- Validasi Pemenuhan Komitmen
- Aplikasi e-SPPD
- Aplikasi e-Surat
- Statistik Pengunjung MPP
- Statistik Validasi Pejabat
- Data dan Statistik DPMPTSP kota Pekanbaru
- TRACKING



**DPMPTSP**

Username

Password

Login

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Pekanbaru



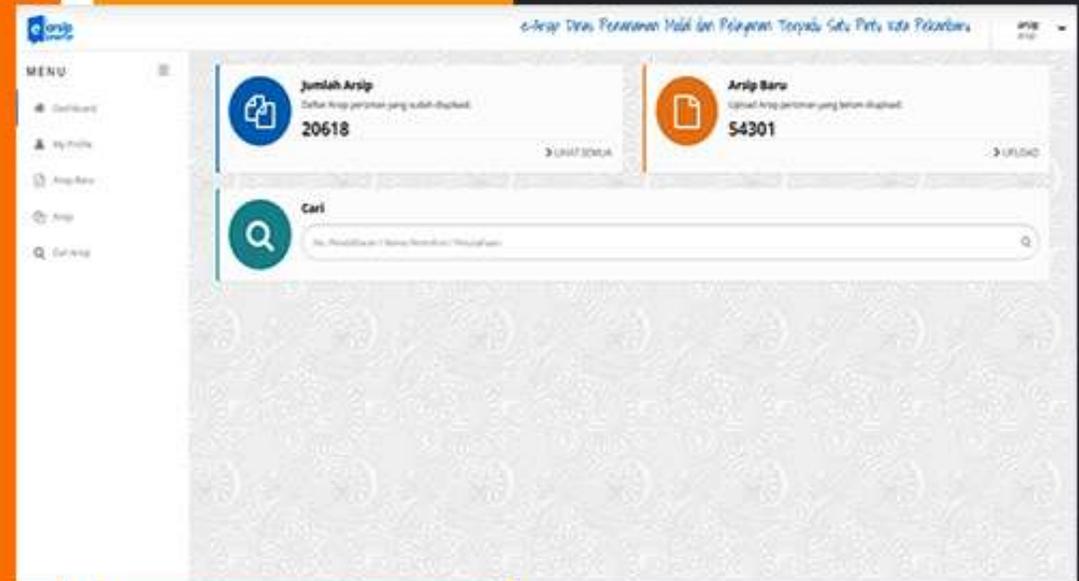
## Sistem E-Arsip DPMPTSP Kota Pekanbaru

DPMPTSP Kota Pekanbaru mengembangkan sarana aplikasi kearsipan secara digital dengan nama Aplikasi E-Arsip yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) yang telah dirilis pada bulan Agustus 2017 menggunakan versi 1.0.

Berdasarkan penggunaannya, E-Arsip sebagai aplikasi dalam proses penataan berkas memiliki menu sebagai berikut :

1. Menu "Arsip Baru"
2. Menu "Daftar Arsip yang di Upload"
3. Menu "Pencarian Arsip"

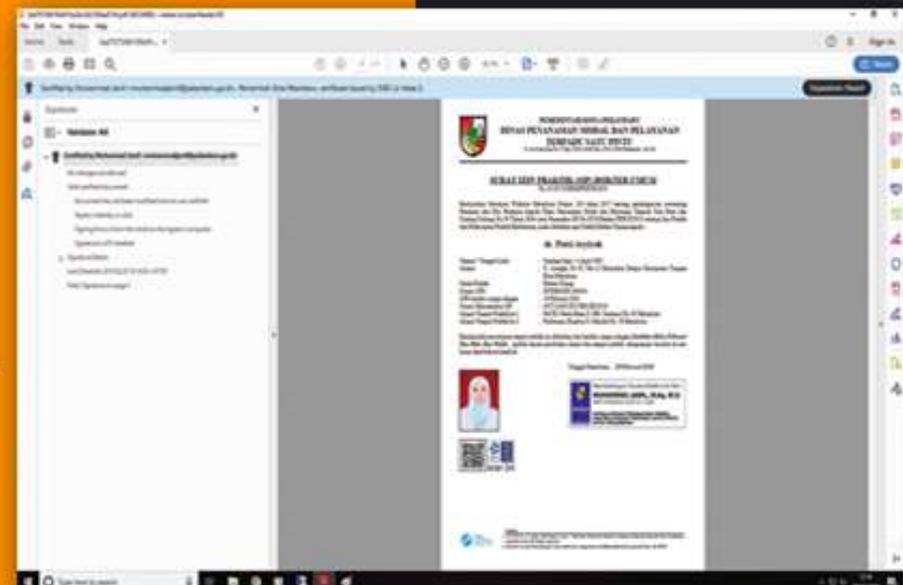
Aplikasi E-Arsip digunakan untuk kalangan sendiri, sehingga pengunanya terbatas pada aparatur DPMPTSP Kota Pekanbaru. E-Arsip mulai difungsikan pada tahun 2017



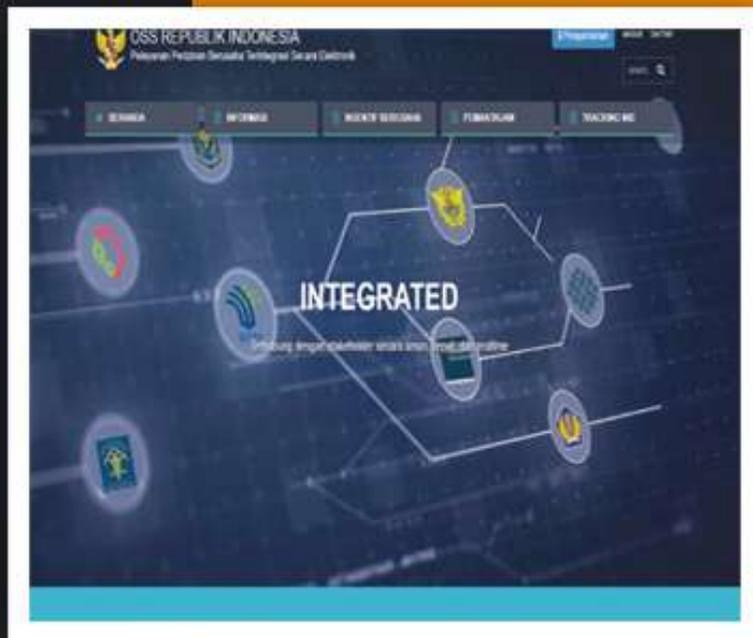
## Penerapan Tanda Tangan Digital pada Sistem Informasi Pelayanan (SIMPEL 2.3.) DPMPTSP Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru meluncurkan layanan perizinan secara online berupa Sistem Manajemen Pelayanan (SIMPEL versi 2.3.)

Dengan Demikian DPMPTSP telah sah menggunakan penandatanganan digital dalam mengeluarkan izin Manfaat utama bagi masyarakat pengusaha dapat mempercepat izin berusaha dan memunculkan semangat untuk berinvestasi di Kota Pekanbaru



The image shows a screenshot of the 'Form Registrasi' (Registration Form) on the OSS (Online Single Submission) website. The form is titled 'Form Registrasi' and is part of the 'OSS REPUBLIK INDONESIA' system. It includes several input fields for user information and business details, such as 'Jenis Usaha', 'Jenis Perizinan', 'Negeri Asal', and 'Kategori Usaha'. There are also buttons for 'MELAKUKAKAN' (Perform) and 'SIMPAN' (Save). The form is designed for users to register their business and obtain the necessary permits online.



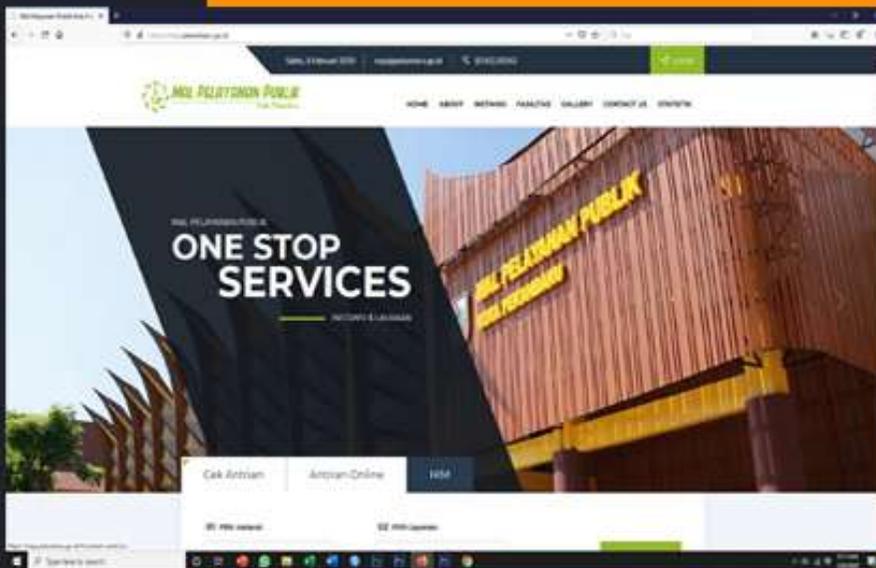
## Penerapan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) pada DPMPTSP Kota Pekanbaru

DPMPTSP Kota Pekanbaru menyediakan Loker Pelayanan beserta petugas yang siap memandu pengusaha mengisi form pada website OSS tersebut.

DPMPTSP juga menyediakan Loker Layanan Mandiri bagi pengusaha yang ingin melakukan sendiri pengisian form pada website OSS atau pada website lainnya. Terdapat 88 proses pengurusan Perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP sesuai dengan PERWAKO No. 1 Tahun 2020 tentang Pendelegasian wewenang perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru.

## Layanan informasi seluruh tenan pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

MPP dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.





Sistem Informasi Administrasi Surat  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

Silahkan Login

Username

Password

Login

© 2019 - DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

## Layanan SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SURAT (SIAS)

Aplikasi berbasis web yang menyediakan kebutuhan untuk mengatur tata kelola surat menyurat dan pengaturan data arsip surat. Dengan menggunakan aplikasi surat ini, pengguna dapat mendata masuk dan surat keluar dengan cepat dan mudah. Dengan fitur ini, pengirim surat mendapatkan kemudahan untuk mengetahui sejauh mana surat yang dikirimkan sudah di-proses.

SIAS

MENU UTAMA

- Beranda
- Surat Masuk
- Surat Keluar
- SMS
- Kelembagaan
- PERMINTA
- Home

The dashboard displays the following information:

- Surat Masuk Seluruh: 1,861
- Surat Masuk Surat 2021: 230
- Surat Keluar Seluruh: 2,940
- Surat Keluar Surat 2021: 264
- 102 SMS
- Jumlah Surat Hari Ini: 1 Surat Masuk, 1 Surat Keluar
- Jumlah Surat Bulan Ini: 1 Surat Masuk, 1 Surat Keluar
- Logo of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Contact information: Jl. Gajah Mada No. 103, Makassar, 91126; Phone: 0411-7515-13; Email: @mptp.kemendagri.go.id; Website: http://mptp.kemendagri.go.id



# 5

## Fasilitas Mal Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana  
pendukung penyelenggaraan  
Mal Pelayanan  
Publik





## Fasilitas Mal Pelayanan Publik

- Ruang Tunggu
- Ruang Pelayanan
- Koperasi
- ATM
- Free Wifi





## Fasilitas Mal Pelayanan Publik

- Ruang Pelayanan
- Mesin Antrian
- Meja Informasi
- Layanan Kesehatan
- Ruang Lakstasi / Menyusui



# SARANA & PRASARANA DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PEKANBARU



Pelayanan  
Disabilitas



Ruang  
Tunggu



Coffe  
Shop



Area  
Parkir



Digital  
Library



Ruang  
Menyusui



Loket Pelayanan/  
Layanan Mandiri



Rest  
Room



Koperasi /  
Kantin



Fasilitas  
Wifi



Ruang Bermain  
Anak



IKM ( Indeks  
kepuasan  
Masyarakat)



Display  
Informasi



Mesin Antrian/  
Online



CCTV



AC



Instalasi  
Jaringan Listrik



ATM  
Center



Sound



Gallery  
Charger

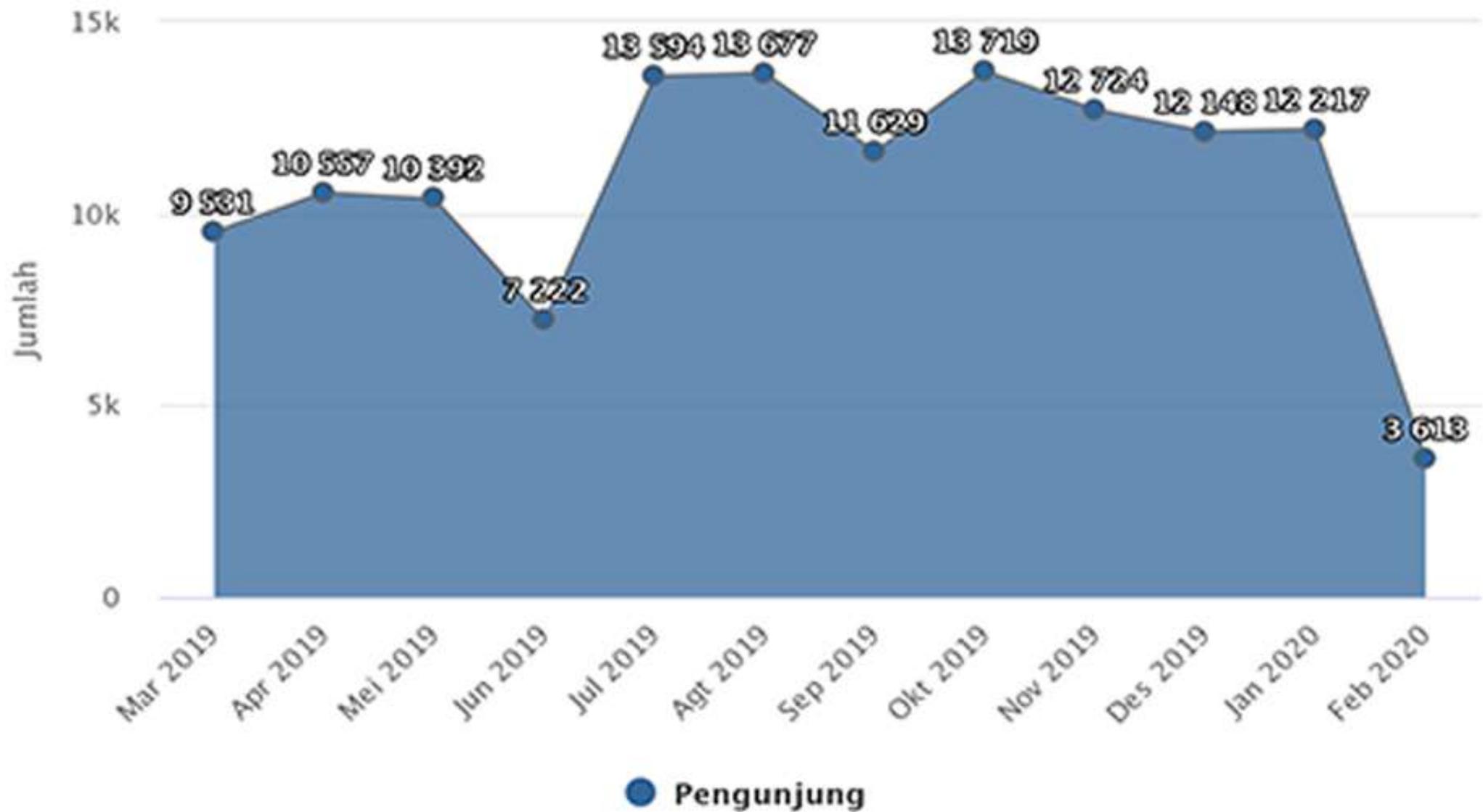


Klinik

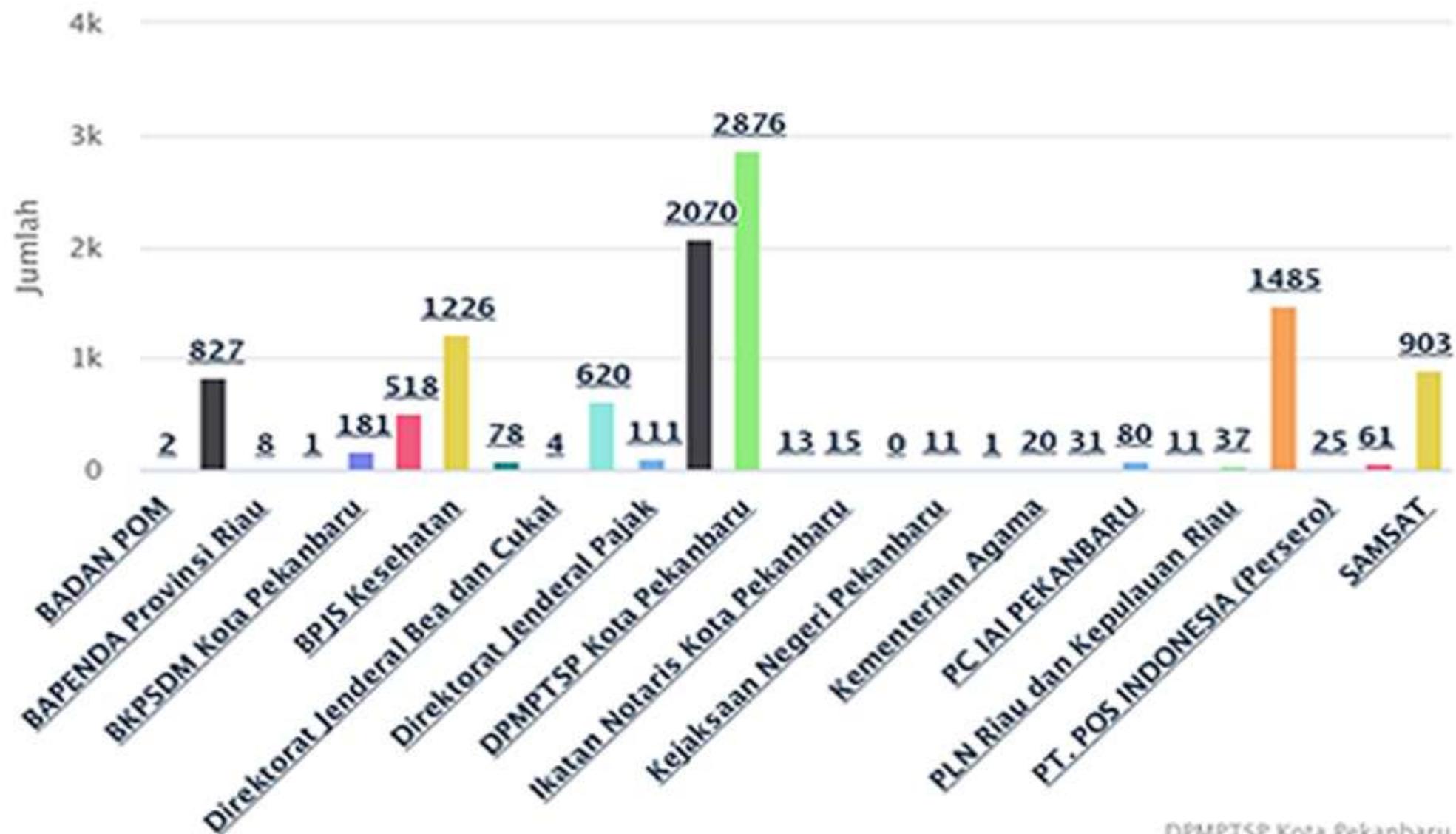
**REKAPITULASI JUMLAH KUNJUNGAN BERDASARKAN JENIS LAYANAN PADA TAHUN 2019**

NO	NAMA INSTANSI	JENIS LAYANAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOV	DES	JUMLAH
1	BADAN POM	Izin usaha dan konsultasi	0	0	0	0	0	0	2	9	3	4	5	2	25
2	BAPENDA Kota Pekanbaru	Layanan Pajak Daerah	0	0	493	651	503	341	964	857	750	797	536	659	6551
3	BAPENDA Provinsi Riau	Pajak Air Permukaan / Pajak Alat Berat	0	0	8	6	7	11	10	11	4	9	6	11	83
4	BAZNAS	Konsultasi / Pembayaran Zakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
5	BKPSDM Kota Pekanbaru	Layanan Pensiunan	0	0	28	45	115	60	107	148	162	133	240	187	1225
6	BPJS Ketenagakerjaan	Registrasi dan Konsultasi	0	0	347	346	310	226	463	497	388	542	469	400	3988
7	BPJS Kesehatan	Pembuatan Baru/Cetak Kartu	0	0	95	799	1292	765	1696	1671	1575	1751	1596	1243	12483
		Registrasi BPJS Badan Usaha	0	0	16	30	201	189	421	453	395	246	304	271	2526
8	BPN Kota Pekanbaru	Penghapusan Hak Tanggungan/Roya	0	0	16	32	29	31	86	84	74	69	58	61	540
		Pertimbangan Teknik Izin Lokasi (OSS)	0	0	11	14	17	7	21	11	9	27	25	19	161
9	Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Layanan Informasi Bea dan Cukai	0	0	7	2	2	2	4	2	1	3	3	1	27
10	Direktorat Jenderal Imigrasi Kelas I Pekanbaru	Perpanjangan Passport (KTP Pekanbaru)	0	0	441	533	325	232	326	311	309	381	484	497	3839
11	Direktorat Jenderal Pajak	Konsultasi Perpajakan / Asistensi Penyampaian SPT melalui E-filing	0	0	217	142	92	66	115	103	81	74	71	59	1020
12	DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru	Surat Keterangan Pindah & Layanan KK Pendatang	0	0	1508	1660	1613	1251	2089	1985	1421	2094	1898	1782	17301
13	DPMPTSP Kota Pekanbaru	Helpdesk OSS	0	0	149	325	416	221	633	663	540	574	519	465	4505
		Informasi dan Pengaduan Perizinan	0	0	91	51	44	48	83	78	79	56	39	43	612
		Layanan IMB	0	0	441	415	360	242	467	379	419	472	392	391	3978
		Pendaftaran Perizinan	0	0	1390	1421	1208	620	1293	1140	1257	1401	1221	1114	12065
		Pengambilan Perizinan Online	0	0	681	871	699	270	600	625	540	703	616	639	6244
14	Ikatan Arsitek Indonesia	Layanan Arsitektur dan Keprofesional Arsitek	0	0	10	14	5	6	8	8	2	5	5	3	66
15	Ikatan Notaris Kota Pekanbaru	Konsultasi	0	0	7	9	7	2	4	5	3	7	4	5	53
16	Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah	Konsultasi	0	0	9	4	5	2	2	8	1	4	1	1	37
17	Kejaksaan Negeri Pekanbaru	Pelayanan E-Tilang	0	0	353	250	218	144	254	839	3	9	8	2	2080
		Pelayanan/Konsultasi Hukum	0	0	1	3	1	6	1	7	0	0	0	0	0
18	Kejaksaan Tinggi Riau	E-Laporan/Pengaduan Masyarakat	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	2	0	6
		Pelayanan/Penyuluhan/Penerangan Hukum	0	0	1	2	2	0	0	2	7	0	2	0	0
19	Kementerian Agama	Pendaftaran & Informasi Haji	0	0	8	12	10	6	16	11	12	8	16	17	116
		Pendaftaran & Informasi Nikah	0	0	5	6	6	9	21	10	13	8	11	9	98
20	LPSE Kota Pekanbaru	Konsultasi / Registrasi	0	0	111	65	60	35	63	55	50	58	36	28	561
		Verifikasi Pelaporan	0	0	49	35	26	12	34	35	15	1	2	4	213
21	PC IAI PEKANBARU	Pendaftaran anggota baru/ Pembuaran rekom SIPA/ Resertifikasi	0	0	0	0	0	0	4	72	81	91	77	106	431
22	PDAM	Pengaduan / Pemasangan Baru	0	0	1	2	1	0	1	10	8	4	4	4	35
23	PLN Riau dan Kepulauan Riau	Pasang Baru / Perubahan Daya	0	0	35	40	30	27	34	35	42	25	15	29	312
24	POLRI - POLDA RIAU	Layanan SPKT	0	0	94	71	111	111	168	121	110	124	102	90	1102
		Perpanjangan SIM	0	0	259	563	499	510	778	707	861	1012	945	957	7091
		Perpanjangan SKCK	0	0	647	270	123	304	483	408	313	471	647	359	4025
25	PT. POS INDONESIA (Persero)	Layanan Jasa Keuangan	0	0	6	11	10	8	9	9	6	10	12	10	91
		Pengiriman Dokumen/ Barang	0	0	4	16	3	14	12	17	13	10	6	5	100
26	PT. TASPEN (Persero)	Pencairan/Pembukaan Rekening TASPEN	0	0	21	25	183	92	74	48	70	42	56	80	691
27	SAMSAT	Pajak Kendaraan Bermotor	0	0	183	333	428	365	615	656	713	874	807	1117	6091
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8087</b>	<b>9394</b>	<b>9124</b>	<b>6337</b>	<b>12189</b>	<b>12330</b>	<b>10560</b>	<b>12318</b>	<b>11453</b>	<b>10923</b>	<b>102715</b>

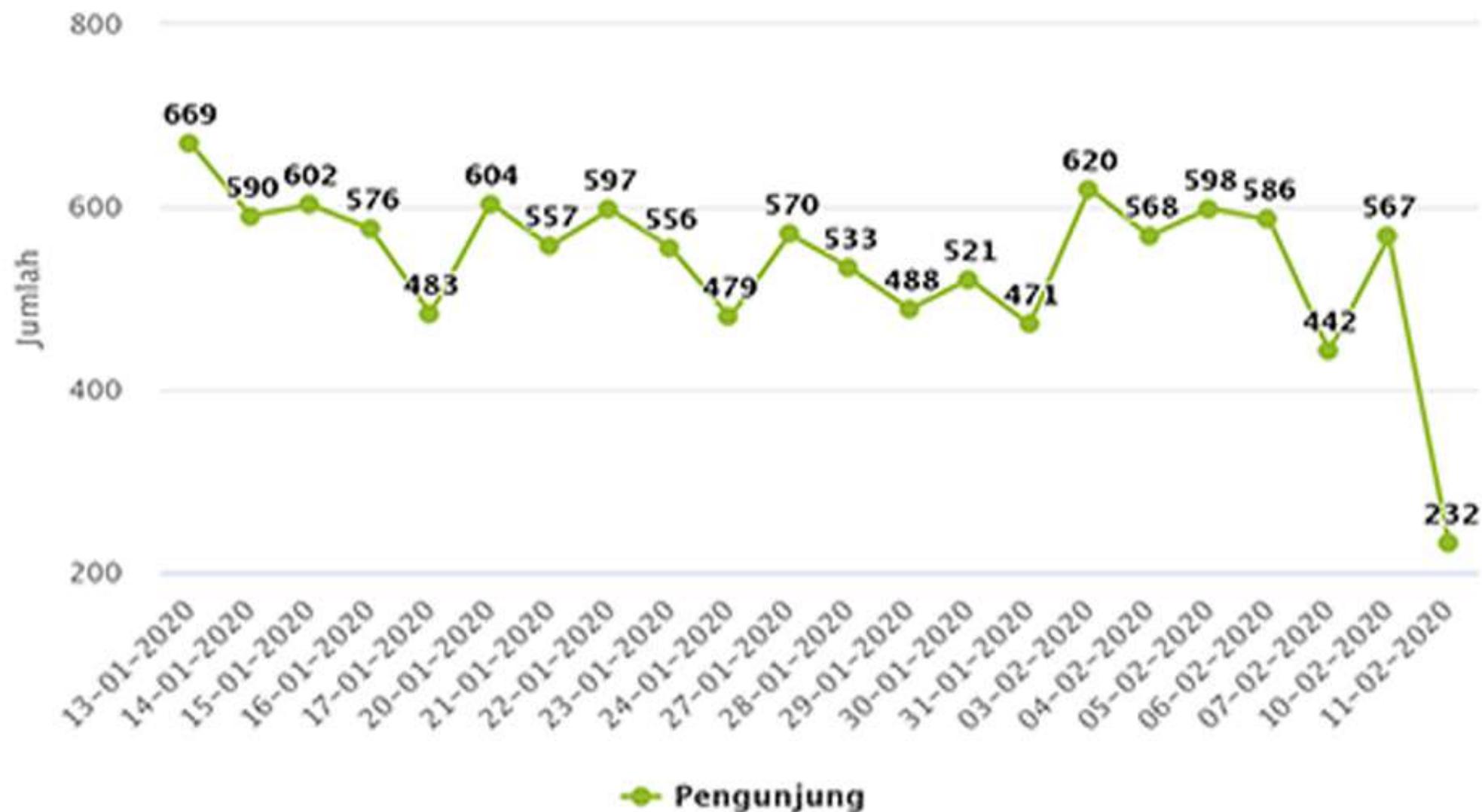
## JUMLAH KUNJUNGAN PERBULAN



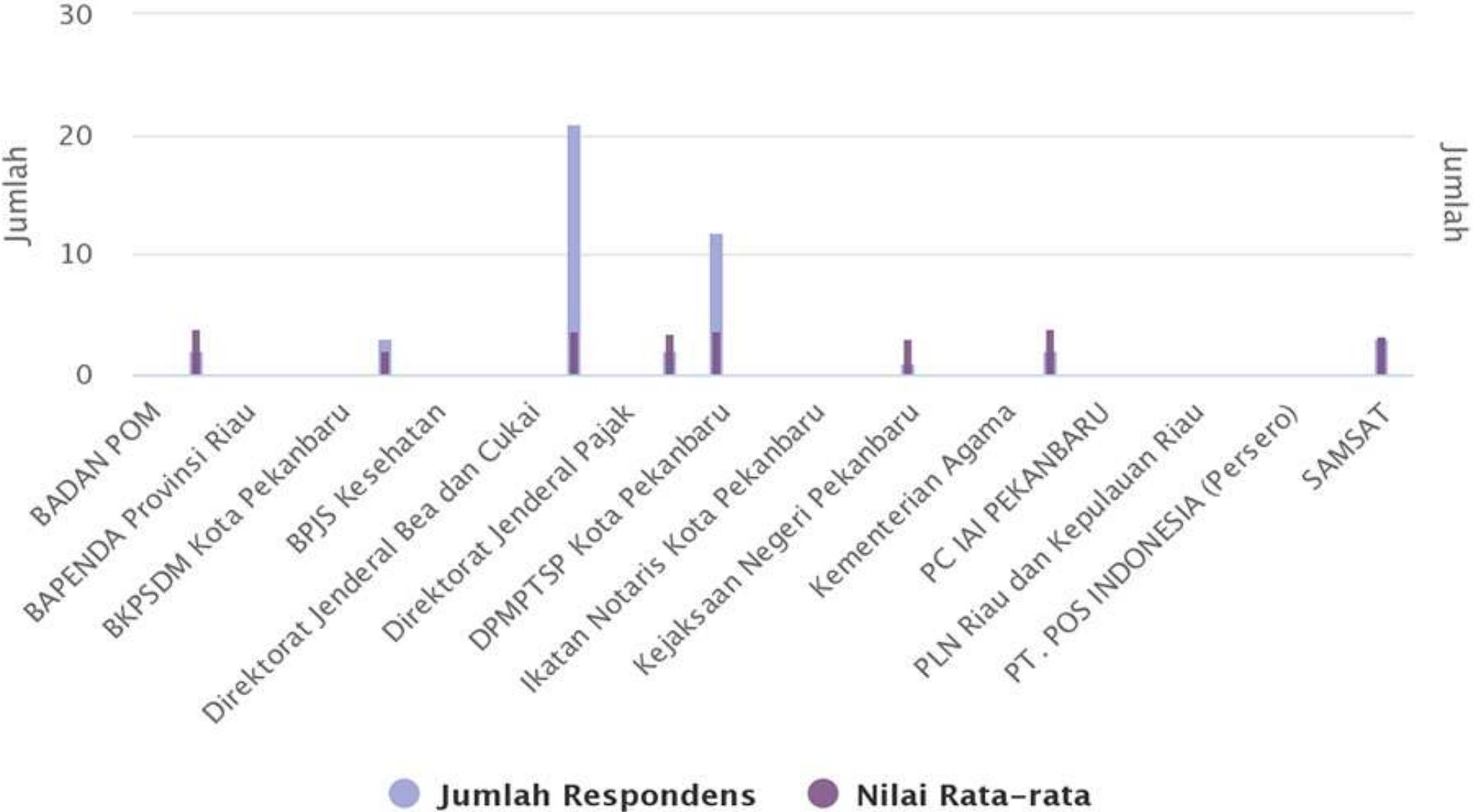
## JUMLAH KUNJUNGAN PER INSTANSI



## JUMLAH KUNJUNGAN HARIAN



# NILAI IKM PER INSTANSI





**Penghargaan Pelayanan Publik Prima  
oleh Kemenpan RB, BATAM 2019**

# 6

## Penghargaan

Sarana dan prasarana  
pendukung penyelenggaraan  
Mal Pelayanan Publik



# PENGHARGAAN

INVESTMENT AWARD 2018

# 2018



Penghargaan Walikota Entrepreneur 2018,  
6 Desember 2018

# PENGHARGAAN

1. Sindo Government Awards 2015 Daerah Terbaik Kategori Investasi
2. Sindo Government Award 2015 Tata Kelola Pemerintahan.
3. Kadin Riau Kamar dagang dan Industri Provinsi Riau Awards Best Investment Performance 2015.
4. Kadin Riau Kamar dagang dan Industri Provinsi Riau Awards Best Business Climate 2015.
5. Kadin Riau Kamar dagang dan Industri Provinsi Riau Awards Best PTSP 2015



2015

2016

1. Daerah Terbaik Kategori Investasi.
2. Walikota Inspiratif.



# PENGHARGAAN

## 2017



1. Penghargaan Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Menpan RB-RI).
2. Penghargaan Kota Terbaik Indonesia Attractiveness Award (IAA) Tahun 2017 dari Tempo Group.

## 2018

Penghargaan Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia



# PENGHARGAAN

1. Penghargaan Investment Award 2018
2. Penghargaan Kepada Pemerintah Kab/Kota Terhadap Evaluasi Pelayanan Publik
3. Penghargaan Anugrah Parahita Ekapraya (APE)



## 2018





# PENGHARGAAN

Penganugerahan Predikat  
Kepatuhan terhadap  
Standar Pelayanan publik

# 2018



# PENGHARGAAN



1



2

# 2019

1. Penghargaan Public Services of The Year Provinsi diberikan kepada DPMPSTSP Kota Pekanbaru
2. Pelayanan Publik Kota Besar Terbaik Kriteria Terbaik pada Indonesia's Attractiveness Award 2019
3. Penghargaan Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori "Pelayanan Prima" 2019



3



# 7

## Peresmian dan Kunjungan

Peresmian dan kunjungan dari berbagai Instansi





**PERESMIAN  
MAL PELAYANAN PUBLIK  
KOTA PEKANBARU  
PADA TANGGAL 6 MARET 2019 OLEH MENPAN RB  
Drs. SYAFRUDDIN M.Si**

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara / Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.



## PERESMIAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU





Kunjungan dari Kemenpan RB  
dalam Rangka Penilaian  
Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

## KUNJUNGAN DARI BERBAGAI INSTANSI KE MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU



Kunjungan DEPUTI  
Pelayanan Publik KEMENPAN RB

Kunjungan MABES POLRI

Kunjungan Kepala KEMEMKUMHAM RIAU





Kunjungan Gubernur dan Wakil Gubernur Riau

## KUNJUNGAN DARI BERBAGAI INSTANSI KE MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU



Kunjungan DPMPTSP Se Jawa Tengah



Kunjungan Kepala kanwil Kemenkum dan Ham Riau, Bapak M. Diah, SH, MH dalam rangka melihat langsung kesiapan penyelenggaraan pelayanan imigrasi di MPP Kota Pekanbaru.

Kunjungan Walikota Tangerang



## KUNJUNGAN DARI MALAYSIA DAN KOREA SELATAN KE MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Kunjungan investor Korea Selatan Mr. Hae joon,  
jung dan Mr Lee Kyungsul



Kunjungan  
kehormatan dari Menteri Pelancong,  
Warisan dan Kebudayaan Negeri Melaka  
Dato Muhammad Jailani bin Khamis

## KUNJUNGAN DARI TIONGKOK DAN INDIA KE MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Kunjungan Konsulat Jendral Tiongkok ibu Qiu Wei-Wei



Kunjungan  
Konsulat India mr. Shri Raghu Gururaj



Kunjungan kepala kejaksaan fingsi riau ibu DR. Mia Amiati SH,MH



**TERIMA  
KASIH**





**MAL PELAYANAN PUBLIK**  
KOTA PEKANBARU  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKANBARU

Jl.Jend. Sudirman No. 464 Pekanbaru 28126



0761-28262



0811-7515-133



[dpmptsppekanbaru@gmail.com](mailto:dpmptsppekanbaru@gmail.com)



[dpmptsp\\_pekanbaru](https://www.instagram.com/dpmptsp_pekanbaru)



DPMPTSP Pekanbaru



[@dpmptsp\\_pku](https://twitter.com/dpmptsp_pku)



DPMPTSP pekanbaru



[www.dpmptsp.pekanbaru.go.id](http://www.dpmptsp.pekanbaru.go.id)  
[www.perizinan.pekanbaru.go.id](http://www.perizinan.pekanbaru.go.id)



**[dpmptsp.pekanbaru.go.id](http://dpmptsp.pekanbaru.go.id)**