



SALINAN

BUPATI SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI SEMARANG

NOMOR 96 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SEMARANG,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, perlu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman dan aman;
 - b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara Pemerintah Daerah dengan Kementerian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Swasta dalam 1 (satu) tempat berupa mal pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk memberikan pedoman dan menjamin kepastian hukum kepada semua pihak dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik, perlu menagatur tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
 2. Undang-Undang Nomor 67 Tahun 1958 tentang Perubahan Batas-batas Wilayah Kotapraja Salatiga dan Daerah Swatantra Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1652);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3500);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6617);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6618);
10. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Semarang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP adalah Kepala DPMPTSP Kabupaten Semarang.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah serta Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan Publik.

10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
11. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
12. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan, atau pengabian kewajiban dan/atau pelanggaran laranga oleh penyelenggara.
15. Pengadu adalah setiap orang yang dirugikan oleh penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik sebagai akibat tidak dilaksanakan kewajiban dan /atau dilanggarnya larangan atau pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan

- b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. nota kesepakatan dan perjanjian kerjasama;
- c. sarana dan prasarana;
- d. peran serta masyarakat;
- e. pendanaan; dan
- f. monitoring dan evaluasi.

BAB II

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penyelenggara Mal Pelayanan Publik

Pasal 5

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) Dalam menyelenggarakan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), DPMPTSP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) DPMPTSP memiliki fungsi:
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - c. pengoordinasian ketersediaan standar pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
 - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan standar pelayanan;
 - e. penyediaan tata tertib;
 - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam penyelenggaraan MPP;
 - g. penyediaan informasi dan data terkait penyelenggaraan MPP; dan
 - h. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 6

Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri atas:

- a. Pemerintah Pusat;
- b. Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- c. Perangkat Daerah;
- d. Badan Usaha Milik Negara;
- e. Badan Usaha Milik Daerah;
- f. Swasta; dan
- g. Unit layanan pendukung lainnya.

Bagian Ketiga
Pelaksana

Pasal 7

- (1) Pelaksana penyelenggaraan MPP pada Gerai pelayanan terdiri atas:
 - a. Pelaksana dari DPMPTSP; dan
 - b. Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara.
- (2) Pelaksana dari DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menjadi tanggung jawab DPMPTSP.
- (3) Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

Bagian Keempat
Mekanisme Pelayanan

Pasal 8

- (1) Penyelenggara MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh DPMPTSP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.

- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 9

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggungjawab, kewenangan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (2) Standar pelayanan dan standar operasional prosedur memberi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara.

Bagian Kelima Pelaksanaan

Pasal 10

- (1) Dalam penyelenggaraan MPP, Kepala DPMPTSP menyusun tata tertib pengelola operasional MPP.
- (2) Setiap pelayanan yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara MPP menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III KERJA SAMA

Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan MPP dilaksanakan melalui mekanisme kerja sama antara Organisasi Penyelenggara dengan Pemerintah Daerah.

- (2) Dalam melaksanakan kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bupati dapat memberikan kuasa kepada Kepala DPMPTSP untuk menandatangani rencana kerja dan perjanjian kerja sama dengan Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV SARANA DAN PRASARANA

Pasal 12

- (1) DPMPTSP menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Gerai Pelayanan;
 - b. ruang/tempat layanan informasi;
 - c. ruang/tempat layanan pengaduan;
 - d. ruang layanan konsultasi;
 - e. ruang tunggu;
 - f. ruang tunggu khusus penyandang disabilitas dan manula;
 - g. ruang laktasi;
 - h. ruang bermain anak;
 - i. ruang baca/perpustakaan;
 - j. ruang ibadah;
 - k. toilet;
 - l. toilet khusus penyandang disabilitas;
 - m. perangkat komputer;
 - n. mesin antrian;
 - o. koneksi internet; dan
 - p. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Organisasi Penyelenggara wajib memelihara sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Publik.

BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 13

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam peningkatan MPP dengan:
 - a. menyampaikan saran, pendapat dan usulan;
 - b. menyampaikan pengaduan/keluhan terhadap layanan;

- c. melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei penyelenggaraan MPP; dan
 - d. memberikan bantuan/dukungan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) DPMPTSP menyediakan akses Pelayanan Publik untuk pengaduan masyarakat.
 - (3) Masyarakat dapat menyampaikan aduan melalui sarana yang disediakan oleh DPMPTSP baik secara langsung layanan pengaduan masyarakat tatap muka maupun *daring* memanfaatkan teknologi informasi.
 - (4) DPMPTSP melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal 6 (enam) bulan sekali sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PENDANAAN

Pasal 14

- (1) Pendanaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
 - b. Sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendanaan terkait pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Pendanaan terkait fungsi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Pendanaan sumber daya manusia; dan
 - b. Pendanaan lain sepanjang terkait dengan pelayanan pada MPP.

BAB VII PEMBINAAN, MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Bupati membentuk Tim Pembinaan, Monitoring dan Evaluasi yang beranggotakan:
 - a. DPMPTSP;
 - b. Inspektorat Daerah;
 - c. Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
 - d. Bagian Hukum pada Sekretariat Daerah; dan
 - e. Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah.

- (2) Pembinaan, monitoring dan evaluasi dapat dilaksanakan dengan cara:
 - a. survei;
 - b. observasi;
 - c. dokumentasi; dan
 - d. wawancara.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan laporan monitoring dan evaluasi kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan Kepala Organisasi Penyelenggara setiap 6 (enam) bulan sekali.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Semarang.

Ditetapkan di Ungaran
pada tanggal 14 Oktober 2021

BUPATI SEMARANG,

ttd.

NGESTI NUGRAHA

Diundangkan di Ungaran
pada tanggal 14 Oktober 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SEMARANG,

ttd.

DJAROT SUPRIYOTO

BERITA DAERAH KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2022 NOMOR 98

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SEMARANG,


SUYANA
NIP. 19700212 199710 1 001