



**SALINAN**

BUPATI BOYOLALI  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI BOYOLALI  
NOMOR 72 TAHUN 2022

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BOYOLALI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman;
  - b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a 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 dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, diperlukan pengaturan mengenai penyelenggaraan mal pelayanan publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

2. Undang-Undang...

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Boyolali.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Boyolali.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali.

5. Pelayanan Publik...

5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, 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.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap 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.
9. 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.
10. 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.

11. Gerai Pelayanan...

11. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan MPP kepada masyarakat.
- (2) 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 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. pengintegrasian;
- c. monitoring dan evaluasi; dan
- d. pendanaan.

### BAB II PENYELENGGARAAN MPP

#### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
  - b. penataan....

- 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; dan
- g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

**Bagian Kedua**  
**Pelaksanaan Tugas dan Fungsi**

**Pasal 5**

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) antara DPMPTSP dengan Organisasi Penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) sesuai dengan kemampuan Daerah.

**Pasal 6**

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b, penataannya disesuaikan dengan kondisi ruangan, sedangkan pengaturan pola layanan sesuai dengan masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c dan huruf d serta standar operasional prosedur ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.

(4) Penyediaan....

- (4) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf f melalui sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional.

### Bagian Ketiga Penyelenggaraan Pelayanan

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (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 Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Bagian Keempat...

Bagian Keempat  
Nama dan Alamat

Pasal 8

- (1) MPP dengan nama "Mal Pelayanan Publik Boyolali".
- (2) Alamat MPP dan DPMPTSP di Perkantoran Terpadu Kabupaten Boyolali, Alun-Alun Lor Desa Kragilan Kecamatan Mojosongo Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah

Bagian Kelima  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri dari:
  - a. perangkat Daerah;
  - b. perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
  - c. instansi pemerintah pusat di Daerah;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. badan usaha milik daerah;
  - f. swasta; dan
  - g. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh kementerian/lembaga/pemerintah daerah lainnya, badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah/swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepakatan.
- (3) Nota kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan rencana kerja atau perjanjian kerja sama.

Pasal 10

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Keenam....

Bagian Keenam  
Sumber Daya Manusia

Pasal 11

- (1) Pembinaan sumber daya manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh  
Mekanisme Pelayanan

Pasal 12

Mekanisme pelayanan dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB III  
PENGINTEGRASIAN

Pasal 13

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
- (4) Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan melalui:

a. penempatan....



- a. penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
- b. penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

#### Pasal 14

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

### BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

### BAB V PENDANAAN

#### Pasal 16

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:
  - a. Penyelenggara MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
  - b. pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI...

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Boyolali  
pada tanggal 8 Juli 2022

BUPATI BOYOLALI,

ttd

MOHAMMAD SAID HIDAYAT

Diundangkan di Boyolali  
pada tanggal 8 Juli 2022

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BOYOLALI,

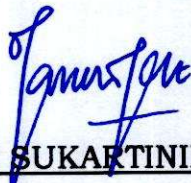
ttd

MASRURI

BERITA DAERAH KABUPATEN BOYOLALI TAHUN  
2022 NOMOR 72

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDA KABUPATEN BOYOLALI,



AGNES SRI SUKARTININGSIH

Pembina Tingkat I

NIP. 19671102 199403 2 009