



SALINAN

**BUPATI PACITAN
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI PACITAN
NOMOR 68 TAHUN 2022**

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PACITAN,

- Menimbang** :
- a bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi seluruh jenis pelayanan pada satu tempat,
 - b bahwa dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman, perlu dilakukan pengintegrasian pelayanan publik secara terpadu,
 - c bahwa sesuai ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah Kabupaten melaksanakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik,
 - d bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik,
- 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679),
 - 3 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),
- 5 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 PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan

- 1 Daerah adalah Kabupaten Pacitan
- 2 Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Pacitan
- 3 Bupati adalah Bupati Pacitan
- 4 Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Pacitan
- 5 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pacitan
- 6 Kepala Dinas adalah Kepala DPMPTSP Kabupaten Pacitan
- 7 Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu
- 8 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
- 9 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 semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik
- 10 Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan
- 11 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 yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik
- 12 Sistem pelayanan terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya

- 13 Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan secara elektronik baik secara *online* maupun *offline*
- 14 Pembina teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku
- 15 Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 16 Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu
- 17 Izin adalah dokumen yang diterbitkan berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas yang menyatakan sah atau diperbolehkannya orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu
- 18 Non izin adalah rekomendasi atau dokumen lainnya berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau peraturan lainnya yang diberikan kepada orang perseorangan atau badan hukum

Pasal 2

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk

- a memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan
- b meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha

BAB II PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu Ruang Lingkup

Pasal 3

Ruang Lingkup Penyelenggaraan MPP adalah

- a Lokasi Penyelenggaraan MPP,
- b Sumber Daya Manusia,
- c Sarana dan Prasarana,
- d Pelaksanaan,
- e Mekanisme Pelayanan,
- f Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan,
- g Pembiayaan, dan
- h Pembinaan dan Pengawasan

Bagian Kedua Lokasi Penyelenggaraan MPP

Pasal 4

Lokasi Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a berlokasi di Kabupaten Pacitan

Bagian Ketiga
Sumber Daya Manusia

Pasal 5

- (1) Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b adalah seluruh pegawai DPMPTSP dan pegawai dari Penyelenggara yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (2) Pegawai dari Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu pegawai yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing Pimpinan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (3) Pergantian, penambahan atau pengurangan pegawai layanan pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan Penyelenggara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (4) Pegawai yang diberikan tugas di MPP selain Pegawai DPMPTSP, administrasi kepegawaiannya tetap menjadi tanggungjawab masing-masing Penyelenggara
- (5) Selain Pegawai sebagai dimaksud pada ayat (1), DPMPTSP memfasilitasi ketersediaan SDM antara lain
 - a penyediaan pengolah data layanan,
 - b teknisi teknologi informasi,
 - c teknisi listrik dan jaringan,
 - d tenaga pemeliharaan fasilitas MPP,
 - e petugas informasi,
 - f unit penanganan pengaduan,
 - g petugas keamanan,
 - h petugas parkir dan
 - i petugas lainnya sesuai kebutuhan

Bagian Keempat
Sarana Dan Prasarana

Pasal 6

- (1) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, DPMPTSP menyediakan gedung, sarana dan prasarana/fasilitas pendukung lainnya
- (2) DPMPTSP bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan gedung, sarana dan prasarana
- (3) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi
 - a kantor depan/*front office*,
 - b kantor belakang/*back office*,
 - c ruang pendukung, dan
 - d alat/fasilitas pendukung
- (4) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas
 - a loket penerimaan,
 - b loket penyerahan,
 - c loket pembayaran,
 - d ruang/tempat layanan informasi,
 - e ruang/tempat layanan pengaduan, dan
 - f ruang layanan konsultasi

- (5) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas
- a ruang rapat, dan
 - b ruang pemrosesan
- (6) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas
- a ruang tunggu,
 - b ruang laktasi,
 - c ruang difabel dan manula,
 - d ruang bermain anak,
 - e ruang arsip dan perpustakaan,
 - f toilet/kamar mandi,
 - g tempat ibadah,
 - h tempat parkir, dan
 - i ruang/tempat penjualan makanan dan minuman
- (7) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas
- a seragam pelayanan,
 - b formulir,
 - c telepon dan mesin *faksimile*,
 - d perangkat komputer, *printer*, dan *scanner*,
 - e mesin antrian,
 - f alat pengukur kepuasan layanan,
 - g kotak pengaduan,
 - h mesin *foto copy*,
 - i kamera pengawas (*Closed Circuit Television / CCTV*),
 - j koneksi *internet*;
 - k laman/*website* dan *e-mail*,
 - l alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply (UPS)*,
 - m alat pemadaman kebakaran,
 - n pendingin ruangan,
 - o televisi,
 - p brosur,
 - r petunjuk arah lokasi, dan
 - s alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan
- (8) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung, sarana dan prasarana/fasilitas pendukung lainnya dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (9) Pemenuhan terhadap sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah

Bagian Kelima Pelaksanaan

Pasal 7

- (1) Pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d meliputi tahapan
- a persiapan, dan
 - b pelaksanaan
- (2) Tahap persiapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi
- a pembentukan tim pelaksana pembangunan MPP yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati, dan
 - b penandatanganan perjanjian pelayanan pada MPP dalam bentuk
 - i kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antar-Pemerintah Daerah dan/atau antar-Perangkat Daerah,

- 2 perjanjian kerja sama, jika perjanjian dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan Pihak Ketiga, atau
- 3 sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, jika perjanjian dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan Kementerian/Lembaga, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan dalam bentuk rencana kerja

Pasal 8

- (1) Tahap pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b diselenggarakan oleh DPMPTSP
- (2) MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Swasta sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (3) DPMPTSP menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh Penyelenggara yang tergabung dalam penyelenggaraan MPP yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati
- (4) Penyelenggara yang tergabung dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan dalam rangka pemanfaatan MPP

Bagian Keenam Mekanisme Pelayanan

Pasal 9

- (1) Mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf e, Penyelenggaraan MPP dapat melibatkan Organisasi Penyelenggara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik
- (2) Mekanisme penempatan dan penyelenggaraan pelayanan publik pada MPP yang diselenggarakan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilakukan melalui mekanisme perjanjian kerja sama sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (3) Penyediaan dan pemanfaatan gedung untuk pelaksanaan Penyelenggaraan MPP oleh institusi dan/atau lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (4) Setiap instansi dan/atau lembaga penyelenggara MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan instansi dan/atau lembaga tersebut berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

Pasal 10

- (1) Mekanisme pelayanan dalam MPP diselenggarakan dengan prinsip
 - a keterpaduan,
 - b berdayaguna,
 - c koordinasi,
 - d ekonomis,
 - e akuntabilitas,
 - f akseibilitas, dan
 - g kenyamanan
- (2) Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dengan bentuk PTSP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (3) Pemberian pelayanan pada MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur

- (4) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disusun secara bersama dengan pemberi layanan dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati
- (5) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP

Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan pelayanan MPP dapat menggunakan PSE
- (2) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aplikasi otomasi proses kerja (*business process*) dan informasi layanan sesuai Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan untuk masing-masing jenis layanan
- (3) DPMPTSP sebagai pengelola PSE, mempunyai kewajiban
 - a menjamin PSE beroperasi secara terus menerus sesuai standar tingkat layanan, keamanan data dan informasi,
 - b melakukan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran dan pemanfaatan data serta informasi secara langsung (*online*) dengan semua pihak terkait,
 - c melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap PSE,
 - d menyediakan jejak audit (*audit trail*), dan
 - e menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang diselenggarakan melalui PSE
- (4) PSE yang belum atau tidak dapat disinkronkan dengan PSE MPP menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan

Bagian Ketujuh Monitoring, Evaluasi, Dan Pelaporan

Pasal 12

- (1) Monitoring, evaluasi, dan pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f, dilaksanakan secara berkala oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari
 - a Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,
 - b Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Hukum,
 - c Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Organisasi
 - d Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Komunikasi dan Informatika, dan
 - e Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang yang berkaitan dengan penyelenggaraan perizinan berusaha
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas
 - a melakukan evaluasi secara berkala, dan
 - b melaporkan hasil kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah

Bagian Kedelapan Pembiayaan

Pasal 13

- (1) Biaya operasional, pemeliharaan gedung, listrik, air, jaringan internet dan telepon yang digunakan untuk penyelenggaraan MPP menjadi tanggung jawab DPMPTSP dan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan yang tergabung dalam MPP yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah
- (3) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan Organisasi Penyelenggara diatur sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (4) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dituangkan dalam Kesepakatan Bersama, Perjanjian Kerja Sama atau Sinergi Perencanaan dan Pelaksanaan Pembangunan

Bagian Kesembilan Pembinaan Dan Pengawasan

Pasal 14

- (1) Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan Penyelenggaraan MPP, dilaksanakan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan MPP sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
- (2) Pembinaan terhadap teknis operasional sumber daya manusia yang tergabung dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan pemberi layanan sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya
- (3) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan MPP dilakukan
 - a secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang dari masing-masing pihak yang tergabung dalam penyelenggaraan MPP,
 - b secara fungsional oleh aparat pengawasan intern Pemerintah Kabupaten, dan
 - c pengawasan masyarakat
- (4) Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara MPP, maka pengelola MPP dapat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, minimal 1 (satu) kali dalam setahun sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

BAB III JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN

Pasal 15

- (1) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen bersama Penyelenggara MPP untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan
- (2) Jaminan keamanan dan keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam penyelenggaraan MPP meliputi
 - a pelayanan tanpa suap, pungli dan gratifikasi,
 - b jaminan atas keaslian dan keabsahan produk layanan,
 - c petugas layanan yang kompeten dan ditugaskan oleh atasan langsung,
 - d pelaksanaan pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, dan
 - e informasi atas data identitas pemohon pelayanan dijamin kerahasiaannya

**BAB IV
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 Pacitan

Ditetapkan di Pacitan
pada tanggal 18 - 8 - 2022

BUPATI PACITAN,

ttd

INDRATA NUR BAYUAJI

Diundangkan di Pacitan
pada tanggal 18 - 8 - 2022

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PACITAN,**

ttd

HERU WIWOHO SP

BERITA DAERAH KABUPATEN PACITAN TAHUN 2022 NOMOR 68

