



BUPATI BANTUL  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PERATURAN BUPATI BANTUL  
NOMOR 43 TAHUN 2023  
TENTANG  
OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTUL,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);  
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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Di Djawa Timoer/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);  
5. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);  
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan 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 : PERATURAN BUPATI TENTANG OPERASIONALISASI  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik 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.
5. 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.
6. 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.
7. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
9. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
10. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan perizinan.
11. Bupati adalah Bupati Bantul.
12. Daerah adalah Kabupaten Bantul.

## Pasal 2

Penyelenggaraan MPP 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

MPP diselenggarakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem;
- b. berdaya guna, merupakan setiap layanan yang diselenggarakan MPP benar dibutuhkan dan bermanfaat bagi masyarakat;
- c. koordinasi, merupakan jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat;
- d. akuntabilitas, merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan;
- e. aksesibilitas, merupakan prinsip bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan; dan
- f. kenyamanan, merupakan pemberian layanan yang mengutamakan kepuasan masyarakat.

## Pasal 4

Ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi:

- a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan Pemerintah, Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Pemerintah Daerah; dan
- b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan pihak swasta.

## BAB II PENYELENGGARAAN MPP Bagian Kesatu Umum

## Pasal 5

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) DPMPTSP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyediaan sarana dan prasarana;
  - 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 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.

#### Pasal 6

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dapat berupa:
  - a. gedung; dan
  - b. alat/fasilitas pendukung termasuk sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik.
- (2) Selain penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyediaan sarana dan prasarana dapat berupa ruang pendukung.
- (3) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b disesuaikan dengan kondisi:
  - a. Gedung;
  - b. Ruangan; dan
  - c. Standar Pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d dilakukan oleh DPMPTSP.
- (6) Penjaminan kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berkoordinasi dengan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (7) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP.
- (8) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf f dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP melalui SP4N.
- (9) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf g dilaksanakan oleh Penyelenggara MPP.

#### Pasal 7

- (1) DPMPTSP dalam menyediakan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c mempunyai kewajiban:
  - a. menjamin pelayanan secara elektronik beroperasi secara terus menerus sesuai standar tingkat layanan;
  - b. melakukan sinkronisasi data dan informasi dengan semua pihak terkait;
  - c. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap pelayanan secara elektronik; dan
  - d. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang diselenggarakan melalui pelayanan secara elektronik.
- (2) Dalam hal pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum atau tidak dapat disinkronkan dengan pelayanan secara elektronik MPP menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri atas:
  - a. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
  - c. Perangkat Daerah;
  - d. Badan Usaha Milik Negara;
  - e. Badan Usaha Milik Daerah; dan
  - f. swasta.

- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) memberikan pelayanan berdasarkan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk:
  - a. kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antar pemerintah daerah;
  - b. perjanjian kerja sama, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan pihak ketiga; atau
  - c. sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan kementerian/lembaga;sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan perubahan atas usulan dari Kepala DPMPTSP dan disepakati oleh Organisasi Penyelenggara.
- (5) Perubahan Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan mempertimbangkan:
  - a. efektivitas layanan;
  - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
  - c. ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana pendukung.
- (6) Daftar Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### Bagian Ketiga Mekanisme Pelayanan

#### Pasal 9

Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan.

#### Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik;
  - c. pelayanan mandiri; dan/atau
  - d. pelayanan bergerak.
- (2) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a dilakukan melalui Gerai Pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf b dalam MPP dapat dilakukan untuk keseluruhan pelayanan.

#### Pasal 12

Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP dapat melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat dalam rangka pemanfaatan MPP.

### BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 13

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas:
  - a. seluruh pegawai DPMPTSP; dan
  - b. perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas dalam MPP.
- (2) Perwakilan Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP.
- (3) Pelaksanaan penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan penetapan atau penugasan dari setiap pimpinan pemberi layanan yang tergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB IV PEMBINAAN DAN PELAPORAN

#### Pasal 14

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembinaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP dilakukan oleh DPMPTSP dan setiap Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

- (1) Kepala DPMPTSP melaporkan penyelenggaraan MPP kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala setiap 6 (enam) bulan dan/atau insidentil.
- (2) DPMPTSP wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 2 (dua) kali setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan MPP.

### BAB V PENDANAAN

#### Pasal 16

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/atau
  - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pembiayaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

**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 Bantul.

Ditetapkan di Bantul  
pada tanggal 23 Agustus 2023  
BUPATI BANTUL,

ttd

ABDUL HALIM MUSLIH

Diundangkan di Bantul  
pada tanggal 23 Agustus 2023  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTUL,

ttd

AGUS BUDIRAHARJA

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2023 NOMOR 43

