



SALINAN

BUPATI BENGKULU UTARA  
PROVINSI BENGKULU

PERATURAN BUPATI BENGKULU UTARA  
NOMOR 20 TAHUN 2023

TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN BENGKULU UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI BENGKULU UTARA,

Menimbang : bahwa untuk terselenggaranya Mal Pelayanan Publik sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati Bengkulu Utara tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Utara;

- Menimbang :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 55), Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja, Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan, Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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 Nomor 6856);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Layanan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
11. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 9) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022 Nomor 2);
17. Peraturan Bupati Bengkulu Utara Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan dan Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Tata Kerja, dan Eselon Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara (Berita Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2023 Nomor 12);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BENGKULU UTARA.

#### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Bupati adalah Bupati Bengkulu Utara.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin Pelaksana Layananan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.

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 Kabupaten Bengkulu Utara yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah Kabupaten Bengkulu Utara yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
6. 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.
7. 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.
8. Penyelenggaraan 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 sematamata untuk kegiatan Pelayanan Publik
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana Pelayanan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

11. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
12. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari organisasi penyelenggara di MPP.
13. Pengguna Layanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

BAB II  
MAKSUD DAN TUJUAN  
Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.
- (2) Penyelenggaraan MPP ini bertujuan untuk:
  - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat maupun instansi Daerah dalam satu lokasi gedung yang sama;
  - b. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem;
  - c. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik;
  - d. memberikan kemudahan kepada Pengguna Layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau gedung;
  - e. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi;
  - f. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia; dan
  - g. meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, dan transparan.

BAB III  
RUANG LINGKUP  
Pasal 3

- Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:
- a. Manajemen MPP;
  - b. Penyelenggaraan MPP;
  - c. Organisasi Penyelenggara MPP;
  - d. Sarana dan Prasarana MPP;

- e. Nama, Lokasi, Logo dan Motto MPP;
- f. Sumber Daya Manusia MPP;
- g. Monitoring dan Evaluasi MPP; dan
- h. Pembiayaan MPP.

BAB IV  
MANAJEMEN MPP  
Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (2) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas gerai pelayanan pada MPP dilaksanakan melalui DPMPTSP.

Pasal 5

DPMPTSP selaku pengendali manajemen MPP menyelenggarakan fungsi:

- a. penyediaan sarana, tempat dan/atau gerai pelayanan sesuai standar pelayanan publik;
- b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
- c. pengkoordinasian ketersediaan standar pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
- d. penjaminan kualitas pelayanan yang prima dalam MPP sesuai standar pelayanan;
- e. penyediaan tata tertib di MPP;
- f. penyediaan mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
- g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 6

- (1) Waktu pelayanan di MPP ditetapkan dalam Tata Tertib melalui Keputusan Kepala DPMPTSP.
- (2) Pada saat jam istirahat penyelenggaraan pelayanan dapat tetap berlangsung dengan cara pelaksana pelayanan dilakukan jam istirahat bergantian.
- (3) Ketentuan mengenai pedoman teknis penyelenggaraan MPP diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala DPMPTSP.

BAB V  
PENYELENGGARAAN MPP  
Pasal 7

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

BAB VI  
ORGANISASI PENYELENGGARA MPP  
Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara MPP terdiri dari:
  - a. Kementerian/Lembaga di Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi Bengkulu;
  - c. Perangkat Daerah Kabupaten/Kota;
  - d. Badan Usaha Milik Negara;
  - e. Badan Usaha Milik Daerah;
  - f. Perusahaan Swasta; dan
  - g. Unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Organisasi Penyelenggara yang bergabung dilaksanakan melalui kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepakatan dan/atau Perjanjian Kerja Sama antara Organisasi Penyelenggara dengan Pemerintah Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
SARANA DAN PRASARANA MPP  
Pasal 9

- (1) DPMPSTSP menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. Gerai Pelayanan;
  - b. Jaringan dan koneksi internet;
  - c. Jaringan listrik;
  - d. Ruang/tempat layanan informasi;
  - e. Ruang/tempat layanan pengaduan;
  - f. Ruang/tempat layanan konsultasi;
  - g. Ruang tunggu/kursi tunggu;
  - h. Ruang laktasi;
  - i. Ruang bermain anak;
  - j. Ruang/pojok baca;
  - k. Ruang ibadah/musholah;
  - l. Toilet pria dan wanita;
  - m. Toilet difabel;
  - n. Mesin antrian;
  - o. *Close circuit television*;
  - p. Jalur pedestrian, kursi roda;
  - q. *Air conditioner*;
  - r. Tempat parkir; dan
  - s. Sarana dan prasarana lainnya yang sesuai standar pelayanan.
- (3) Peralatan dan kelengkapan lain yang diperlukan oleh pelaksana pelayanan guna menunjang pelayanan kepada pengguna layanan dalam MPP menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (4) DPMPTSP dan Organisasi Penyelenggara wajib memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna layanan di dalam dan di luar gedung MPP.
- (5) DPMPTSP dan Organisasi Penyelenggara wajib menjaga dan memelihara sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan publik.

BAB VIII  
NAMA, LOKASI, LOGO DAN MOTTO  
Pasal 10

- (1) MPP di Kabupaten Bengkulu Utara di beri nama "MPP Kabupaten Bengkulu Utara".
- (2) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 3 Kelurahan Gunung Alam Kecamatan Kota Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Logo dan Motto MPP ditetapkan melalui Keputusan Bupati.

BAB IX  
SUMBER DAYA MANUSIA MPP  
Pasal 11

- (1) Pelaksana pelayanan yang memberikan pelayanan publik di MPP ditugaskan oleh Organisasi Penyelenggara dan administrasi kepegawaiannya menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (2) Pegawai lain yang ditugaskan di MPP selain pelaksana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) administrasi kepegawaiannya menjadi tanggung jawab DPMPTSP.
- (3) Pegawai daerah yang ditempatkan dan berfungsi sebagai pelaksana layanan pada MPP, dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan tunjangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tunjangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB X  
MONITORING DAN EVALUASI MPP  
Pasal 12

- (1) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Laporan mengenai pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya memuat hal sebagai berikut:
  - a. jumlah layanan publik;
  - b. jumlah pemberi layanan publik;
  - c. jumlah pengguna layanan publik;
  - d. sarana dan prasarana;
  - e. survei kepuasan masyarakat;
  - f. pengelolaan pengaduan;
  - g. jumlah produk layanan publik yang terbit; dan/atau
  - h. kendala dan solusi.

BAB XI  
PEMBIAYAAN MPP  
Pasal 13

- (1) Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:
  - a. Penyelenggaraan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
  - b. pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.

- (2) Selain pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pembiayaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Arga Makmur  
pada tanggal 11 September 2023

BUPATI BENGKULU UTARA,

ttd

MIAN

Diundangkan di Arga Makmur  
pada tanggal 11 September 2023

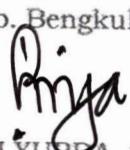
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU UTARA,

ttd

FITRIYANSYAH

BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKULU UTARA TAHUN 2023 NOMOR  
20

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
Setdakab. Bengkulu Utara

  
IRSALIYAH YURDA, S.H., M.H  
Pembina (IV/a)  
NIP. 198107282002122002