



**BUPATI MAMUJU  
PROVINSI SULAWESI BARAT**

**PERATURAN BUPATI MAMUJU  
NOMOR 4 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI MAMUJU,**

**Menimbang:** bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan 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 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

**Mengingat:**

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. 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);

6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. 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 PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Mamuju.
2. Provinsi adalah Provinsi Sulawesi Barat.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Mamuju.
4. Bupati adalah Bupati Mamuju.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Mamuju
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas di Daerah, Badan di Daerah, dan Kecamatan.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Umum Daerah.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah DPMPTSP Kabupaten Mamuju.
9. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
10. 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 penyelenggara Pelayanan publik.
11. 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 satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Perda.

## Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, sehingga Pelayanan Publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan:
  - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
  - b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.
- (3) MPP dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan;
  - b. berdaya guna;
  - c. koordinasi;
  - d. akuntabilitas;
  - e. aksesibilitas; dan
  - f. kenyamanan.

### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. MPP;
- b. Penyelenggara MPP;
- c. operasionalisasi penyelenggaraan MPP;
- d. sumber daya manusia;
- e. pembinaan dan pelaporan; dan
- f. pendanaan.

## BAB II MPP

### Pasal 4

- (1) Melalui Peraturan Bupati ini dibentuk MPP.
- (2) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdiri di wilayah Daerah.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai lokasi dan nama MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## BAB III PENYELENGGARA MPP

### Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b adalah DPMPTSP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara MPP 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 Standar Pelayanan;
  - e. penyediaan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pihak-pihak yang memberikan layanan pada MPP;
  - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dalam 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 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 (5) 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 b 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.

#### Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri dari:
  - a. kementerian atau lembaga;
  - b. badan usaha milik negara;
  - c. Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Barat;
  - d. Perangkat Daerah;
  - e. BUMD; dan/atau

- f. pihak 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.

#### Pasal 9

Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dapat melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat dalam rangka pemanfaatan MPP.

#### BAB IV

#### OPERASIONAL PENYELENGGARAAN MPP

#### Pasal 10

- (1) Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4) dan standar operasional prosedur.
- (2) Standar operasional prosedur penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 11

- (1) Pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 meliputi:
  - 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 Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a dilakukan melalui Gerai Pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf b dalam MPP dapat dilakukan untuk keseluruhan pelayanan.

#### Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung melalui Gerai Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) dilaksanakan berdasarkan waktu pelayanan pada MPP.
- (2) Waktu pelayanan pada MPP tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.
- (3) Dalam hal terjadi perubahan waktu pelayanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Waktu pelayanan pada MPP diatur dengan Keputusan Bupati.

### BAB V SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 14

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri dari:
  - 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 VI PEMBINAAN DAN PELAPORAN

### Pasal 15

- (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 16

- (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 17

- (1) Pendanaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
  - a. APBD; dan
  - b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pendanaan yang bersumber dari APBD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a untuk membiayai:
  - a. penyediaan telepon, air, listrik dan internet;
  - b. pengelolaan gedung;
  - c. penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standardisasi peralatan kerja;
  - d. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasional penyelenggaraan MPP.
- (3) Pendanaan yang bersumber dari sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diatur dalam perjanjian kerja sama.

Pasal 18  
Pembiayaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19  
Peraturan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Mamuju

Ditetapkan di Mamuju  
pada tanggal 29 Februari 2024

BUPATI MAMUJU,

cap/ttd

SITTI SUTINAH SUHARDI

Diundangkan di Mamuju  
pada tanggal 29 Februari 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN,

cap/ttd

SUAIB

BERITA DAERAH KABUPATEN MAMUJU TAHUN 2024 NOMOR 4

Disalin sesuai aslinya



**NUR IDAH, SH**

Pangkat : Pembina Tk. I

Nip : 196912111998032004

LAMPIRAN  
 PERATURAN BUPATI MAMUJU  
 NOMOR 4 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN  
 PUBLIK

A. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PADA MAL  
 PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MAMUJU

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Informasi	Antrian	Loket layanan	Loket IKM	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penguna Layanan Menuju Petugas Loket Informasi	Mulai					Standar Pelayanan & SOP	10 Menit	Informasi Layanan	
2	Penguna Layanan Mengambil Nomor Antrian sesuai dengan layanan yang dibutuhkan						Mesin Antrian	5 Menit	Nomor Antrian	
3	Penguna Layanan Mendapatkan pelayanan dari penyelenggara layanan						Standar Pelayanan, Komputer	1 Jam	Pelayanan	
4	Penguna Layanan Mengisi survei IKM secara elektronik atau manual						Aplikasi IKM/Formulir Survei	10 Menit	Penilaian atas Pelaksanaan Layanan	
5	Pelayanan Selesai	Selesai								
Lama waktu yang dibutuhkan dalam rangkaian kegiatan								1 Jam 25 Menit		

B. WAKTU PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MAMUJU

- SENIN - KAMIS : 08.00 - 12.00 WITA  
13.00 - 15.00 WITA
- JUMAT : 08.00 - 11.30 WITA  
13.30 - 15.30 WITA

BUPATI MAMUJU,

cap/ttd

SITTI SUTINAH SUHARDI