



BUPATI KOLAKA

PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI KOLAKA

NOMOR **9** TAHUN 2024

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOLAKA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kolaka, 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-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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022

- Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. 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);
 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);
 7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kolaka (Lembaran Daerah Kabupaten Kolaka Tahun 2016 Nomor 5);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
 10. 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);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kolaka Tahun 2022 Nomor 17);

13. Peraturan Bupati Kolaka Nomor 27 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka;

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

- kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pemberi layanan adalah Kementerian atau Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, Perangkat Daerah, BUMD, dan/atau unit layanan pendukung lainnya yang memberikan 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 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 adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan :
 - a. memberikan dan mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
 - b. meningkatkan daya saing serta memberikan kemudahan berusaha di Daerah.
- (3) MPP dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. keterpaduan;
 - b. berdayaguna;
 - c. koordinasi;
 - d. akuntabilitas;
 - e. aksesibilitas;
 - f. kenyamanan; dan
 - g. bebas dari pungutan liar.

- (4) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat.
- (5) Berdayaguna sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dapat memberikan hasil dan manfaat bagi masyarakat.
- (6) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c merupakan pengaturan dan pengorganisasian berbagai jenis elemen sehingga semuanya terintegrasi dan dapat bekerjasama secara harmonis dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- (7) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
- (8) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e merupakan kemudahan masyarakat memperoleh akses untuk mendapatkan pelayanan.
- (9) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf f merupakan keadaan nyaman yang diperoleh oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.

BAB II
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Lokasi

Pasal 3

Lokasi MPP terletak di Jalan Mekongga Indah Kelurahan Lamokato Kecamatan Kolaka Kabupaten Kolaka.

Bagian Kedua
Penyelenggara

Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP adalah DPMPTSP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), 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 pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Ketiga
Pemberi Layanan

Pasal 5

- (1) Pemberi layanan pada MPP terdiri dari :
 - a. Kementerian atau Lembaga;
 - b. Badan Usaha Milik Negara;
 - c. Perangkat Daerah Sulawesi Tenggara;
 - d. Perangkat Daerah;
 - e. BUMD; dan/atau
 - f. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Pemberi layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan Kesepakatan Bersama sebelum melakukan layanan dalam MPP.
- (3) Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama antara DPMPTSP dengan pihak pemberi layanan dalam rangka penggunaan ruang pelayanan dalam gedung dan sarana prasarana serta fasilitasnya.
- (4) Pemberi Layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan publik dalam rangka pemanfaatan MPP.

Bagian Keempat
Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Jenis Layanan MPP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi wewenang Organisasi Penyelenggara.
- (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.

Bagian Kelima
Waktu Pelayanan

Pasal 7

- (1) Waktu pelayanan dalam MPP adalah sebagai berikut :
 - a. hari Senin sampai dengan hari Kamis pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB;
 - b. hari Jum'at pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 11.00 WIB dilanjutkan pukul 13.00 WIB sampai dengan 14.30 WIB; dan
 - c. pada penyelenggaraan pelayanan diberlakukan jam istirahat pelayanan yang diatur lebih lanjut dalam tata tertib Pelayanan Publik MPP.
- (2) Waktu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau kebijakan masing-masing pemberi layanan pada MPP dengan persetujuan dari Penyelenggara MPP.

Bagian Keenam
Sumber Daya Manusia Mal Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Ketersediaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP pada masing-masing jenis layanan menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan pada MPP.
- (2) Administrasi kepegawaian pada ketersediaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan pada MPP.
- (3) Pembinaan sumber daya manusia MPP dan peningkatan kompetensi pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP dilakukan oleh pemberi layanan dan/atau Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kehadiran Pelaksana pada MPP diatur lebih lanjut dalam tata tertib penyelenggaraan MPP.

Bagian Ketujuh
Mekanisme Pelayanan Mal Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur masing-masing Pemberi Layanan pada MPP yang dikoordinasi oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Standar pelayanan dan standar operasional prosedur pemberian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh masing-masing pemberi layanan pada MPP.

- (3) Setiap pemberi layanan pada MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari pemberi layanan pada MPP berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Tata Tertib Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Pasal 10

Ketentuan mengenai tata tertib penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, Pasal 7 ayat (1) huruf c, dan Pasal 8 ayat (4) diatur dengan Peraturan Kepala DPMPSTSP.

BAB III
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 11

- (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) Penyampaian pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berbentuk laporan penyelenggaraan MPP yang meliputi :
 - 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 IV
PEMBIAYAAN

Pasal 12

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari :
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lumajang melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran DPMPTSP; dan
 - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
 - a. penyediaan telepon, air, listrik dan internet;
 - b. pengelolaan gedung;
 - c. penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standarisasi peralatan kerja; dan
 - d. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasional penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab Pemberi Layanan pada MPP.
- (4) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi :
 - a. pembiayaan sumber daya manusia; dan
 - b. biaya lain sepanjang terkait dengan pelayanan pada MPP.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

No	PARAF KOORDINASI	PARAF
1	Pj. Sekda	
2	Asisten II	
3	Kabis PM PTSP	
4	Kab. Hukum	
5	Sekas PM-PTSP	
6	Kadis Hukum	

Ditetapkan di Kolaka
pada tanggal, **5 April 2024**

Pj. BUPATI KOLAKA



ANDI MAKKAWARU ISA ZARNY JASSIN

Diundangkan di Kolaka
pada tanggal, **5 April 2024**

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KOLAKA



MUHAMMAD FADLANSYAH

BERITA DAERAH KABUPATEN KOLAKA TAHUN 2024 NOMOR **9**