



BUPATI BUOL  
PROVINSI SULAWESI TENGAH

PERATURAN BUPATI BUOL  
NOMOR 15 TAHUN 2025  
TENTANG  
OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN  
MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BUOL,

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 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali dan Kabupaten Banggai Kepulauan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 179, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3900) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 51 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali dan Kabupaten Banggai Kepulauan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3966);

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 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. 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.
5. 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.
6. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
7. 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.
8. Daerah adalah Daerah Buol.
9. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
10. Bupati adalah Bupati Buol.

11. 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.

## BAB II

### PENYELENGGARAAN MPP

#### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 2

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana meliputi:
  - 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 disesuaikan dengan kondisi:
  - a. gedung;
  - b. ruangan; dan
  - c. Standar Pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (4) Standar Pelayanan disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penjaminan kualitas pelayanan MPP dilakukan oleh DPMPTSP.
- (6) Penjaminan kualitas berkoordinasi dengan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (7) Penyediaan tata tertib berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP.
- (8) Penyediaan mekanisme, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP melalui SP4N.

### Pasal 3

- (1) DPMPSTP dalam menyediakan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik 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 4

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri atas:
  - a. Kementerian atau lembaga;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah;
  - 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) memberikan pelayanan berdasarkan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk kesepakatan bersama dan perjanjian kerja sama



- yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (4) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan perubahan atas usulan dari Kepala DPMPTSP dan disepakati oleh Organisasi Penyelenggara.
  - (5) Perubahan Organisasi Penyelenggara 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 5

Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan.

#### Pasal 6

- (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 7

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a dilakukan melalui Gerai Pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b dalam MPP dapat dilakukan untuk keseluruhan pelayanan.

#### Pasal 8

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

### BAB III

## SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 9

- (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 10

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Bupati melalui Kepala DPMPTSP. (Konfirmasi)
- (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. (Konfirmasi)

##### Pasal 11

- (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.

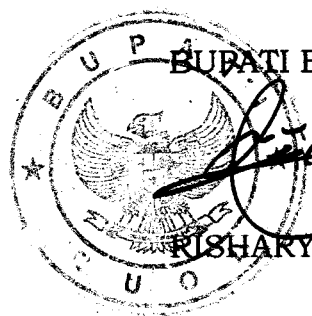

**BAB V**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 12**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Buol  
pada tanggal 9 Juli 2025

 **BUPATI BUOL,**  
  
**RISHARYUDI TRIWIBOWO**

Diundangkan di Buol  
pada tanggal 9 Juli 2025

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BUOL,**

  
  
**DADANG**

**BERITA DAERAH KABUPATEN BUOL TAHUN 2025 NOMOR 180**