



PERATURAN BUPATI KOLAKA UTARA
NOMOR 21 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN KOLAKA UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOLAKA UTARA,

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Kolaka Utara tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kolaka Utara.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana, Kabupaten Wakatobi dan Kabupaten Kolaka Utara di Propinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4339);
4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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 Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 6041);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia 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);
13. 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);
14. Peraturan Daerah Kolaka Utara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kolaka Utara;
15. Peraturan Bupati Kolaka Utara Nomor 18 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Utara.

MEMUTUSKAN :

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Bupati adalah Bupati Kolaka Utara.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan 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. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
10. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah perangkat daerah pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
11. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

12. Pelayanan Swasta adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan MPP.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini adalah :

- a. Penyelenggaraan MPP;
- b. Standar dan Mekanisme Penyelenggaraan MPP;
- c. Pembiayaan;
- d. Pembinaan dan pengawasan;

BAB III PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu Penyelenggara

Pasal 4

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :
 - a. melakukan koordinasi lintas sektor dengan Organisasi Penyelenggara yang akan turut serta menyelenggarakan pelayanan di MPP;
 - b. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - c. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - d. pengoordinasian ketersediaan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
 - e. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - f. penyediaan tata tertib;
 - g. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem

pengelolaan pengadaan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan

h. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP

- (3) Penyelenggara MPP dalam melaksanakan tugas dan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bertanggung jawab kepada Bupati.

Bagian Kedua

Pengikutsertaan Pelayanan

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP mengikutsertakan pelayanan Perangkat Daerah, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, BUMN, BUMD, dan Pelayanan Swasta sesuai kebutuhan.
- (2) Pengikutsertaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui penandatanganan kesepakatan bersama dan/atau perjanjian kerjasama.
- (3) Penandatanganan kesepakatan bersama dan/atau perjanjian kerjasama dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Sarana Prasarana

Pasal 6

- (1) Gedung dan sarana prasarana/fasilitas MPP disediakan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pemeliharaan dan perawatan gedung beserta sarana prasarana/fasilitas MPP sebagaimana dimaksud ayat (1) menjadi tanggung jawab Penyelenggara MPP.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung serta sarana prasarana/fasilitas MPP oleh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, BUMN, BUMD, dan Pelayanan Swasta dituangkan dalam perjanjian kerjasama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Peralatan dan perlengkapan pelayanan disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Penyelenggara Pelayanan Publik yang memberikan

pelayanan pada MPP sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV STANDAR DAN MEKANISME PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu Pelaksana

Pasal 7

- (1) Pelaksana terdiri dari :
 - a. Unsur DPMPTSP;
 - b. Unsur Organisasi Penyelenggara MPP; dan
 - c. Unsur Satuan Polisi Pamong Praja.
- (2) Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkompeten dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas dan fungsinya.
- (4) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan c dapat melakukan pergantian/penambahan/pengurangan pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
- (5) Pergantian/penambahan/pengurangan pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan berkoordinasi dengan Penyelenggara MPP.
- (6) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, administrasi kepegawaiannya menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggaranya masing-masing.
- (7) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat memberikan bantuan pelayanan kepada Organisasi Penyelenggara di MPP dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan kesepakatan masing-masing.
- (8) Penyelenggara MPP dapat memberikan saran dan masukan kepada Organisasi Penyelenggara di MPP terkait jumlah Pelaksana yang dibutuhkan.
- (9) Penyelenggara MPP bertanggung jawab untuk menyediakan pelaksana yang terdiri dari :

- a. Teknisi/Tenaga Pengelola Teknologi Informasi;
 - b. Layanan Kebersihan (*cleaning service*);
 - c. Petugas informasi layanan MPP; dan
 - d. unit penanganan pengaduan layanan MPP.
- (10) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban dalam lingkungan MPP.

Bagian Kedua Kehadiran Pelaksana

Pasal 8

- (1) Penyelenggara MPP bertanggung jawab dalam menyusun mekanisme kehadiran pelaksana.
- (2) Mekanisme kehadiran pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun melalui koordinasi antara Penyelenggara MPP dengan Organisasi Penyelenggara di MPP.
- (3) Mekanisme kehadiran pelaksana dapat dilakukan berdasarkan penjadwalan atau undangan untuk pelayanan tertentu.
- (4) Mekanisme kehadiran pelaksana ditetapkan melalui Keputusan Bupati dan/atau Keputusan Penyelenggara MPP.

Bagian Ketiga Jenis, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Pasal 9

- (1) Jenis pelayanan publik Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, BUMN, BUMD, dan Pelayanan Swasta yang diselenggarakan oleh MPP dituangkan dalam Perjanjian Kerjasama.
- (2) Mekanisme pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan DPMPSTSP tetap dilaksanakan dengan prinsip pelayanan terpadu satu pintu sesuai peraturan dan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara MPP dan Organisasi Penyelenggara MPP dalam memberikan pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan.

- (4) SOP dan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dan dibahas bersama oleh Penyelenggara MPP dan Organisasi Penyelenggara di MPP.
- (5) SOP dan Standar Pelayanan MPP ditetapkan melalui Peraturan Bupati.
- (6) Kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik pada tiap pelayanan menjadi tanggungjawab masing-masing Organisasi Penyelenggara MPP.

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri dari :
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak/keliling.
- (2) Mekanisme antrian pemohon/pengunjung gerai layanan dapat dilakukan secara daring dan/atau luring.
- (3) Layanan di MPP diintegrasikan secara elektronik melalui sistem informasi yang dikelola/disediakan oleh Penyelenggara MPP.
- (4) Layanan yang diintegrasikan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP kepada Organisasi Penyelenggara di MPP.
- (5) Waktu operasional pelayanan MPP ditetapkan oleh Penyelenggara MPP.

Bagian Keempat

Peningkatan Kompetensi Pelaksana

Pasal 11

- (1) Penyelenggara MPP bertanggung jawab dalam meningkatkan kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a dan b.
- (2) Peningkatan kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperuntukkan bagi petugas pelayanan/petugas *front office*.
- (3) Peningkatan kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk pelatihan dan/atau bimbingan teknis.
- (4) Pelatihan dan/atau bimbingan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat 2 paling sedikit dilaksanakan sekali dalam 1 (satu) tahun.

BAB V PEMBIAYAAN

Pasal 12

- (1) Biaya operasional, pemeliharaan gedung, listrik, air bersih, jaringan internet dan telepon dalam penyelenggaraan MPP dibebankan pada anggaran Penyelenggara MPP.
- (2) Sumber anggaran penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bersumber dari :
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 - b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
 - c. sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.
- (3) Biaya pengadaan, perawatan dan/atau pemeliharaan peralatan dan perlengkapan pelayanan yang dimiliki oleh Organisasi Penyelenggara di MPP dibebankan kepada anggaran masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (4) Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam perjanjian kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 13

- (1) Bupati melakukan monitoring dan evaluasi atas penyelenggaraan MPP.
- (2) Dalam pelaksanaan monitoring penyelenggaraan MPP, Bupati membentuk Tim Monitoring.
- (3) Tim Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan melalui Keputusan Bupati.
- (4) Evaluasi penyelenggaraan MPP diantaranya dilaksanakan melalui Survey Kepuasan Masyarakat.
- (5) Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan untuk seluruh jenis layanan yang diselenggarakan di MPP.
- (6) Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan secara berkala paling sedikit sekali dalam setahun.

- (7) Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara elektronik dan/atau menggunakan kuesioner.
- (8) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan MPP wajib dipublikasikan ke masyarakat.
- (9) Hasil monitoring dan evaluasi disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VII
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 Kolaka Utara.

Ditetapkan di Kolaka Utara
Pada tanggal 20 Oktober 2023


Pj. BUPATI KOLAKA UTARA,

SUKANTO TODING

Diundangkan di Lasusua
pada tanggal 20 oktober 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KOLAKA UTARA


TAUPIQ S

BERITA DAERAH KABUPATEN KOLAKA UTARA TAHUN 2023 NOMOR 21...