



BUPATIMANGGARAIBARAT  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

PERATURANBUPATIMANGGARAIBARAT  
NOMOR 51 TAHUN 2024

TENTANG

OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI MANGGARAI BARAT,

Menimbang : bahwa 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 tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. 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 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 6841);

3. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
4. 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);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2023 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 245 Tahun 2023);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 9 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2023 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 247 Tahun 2023);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG OPERASIONALISASI  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Bagian Kesatu Pengertian

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Manggarai Barat. f.

2. Pemerintah Daerah adalah Kabupaten sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kabupaten adalah Kabupaten Manggarai Barat.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kabupaten dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. 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;
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah;
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat;
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
9. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat dengan MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, Pemerintah Daerah provinsi dan kabupaten, badan usaha milik negara, BUMD, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan;
10. 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;
11. Pemberi Layanan adalah kementerian atau lembaga, badan usaha milik negara, Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, Perangkat Daerah, BUMD, dan/atau unit layanan pendukung lainnya yang memberikan Pelayanan Publik; /

12. 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;
13. 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;
14. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

## Bagian Kedua

### Maksud, Tujuan, dan Prinsip

#### Pasal 2

Maksud Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui MPP, serta Pengguna Layanan selaku penerima layanan.

#### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
- b. meningkatkan daya saing dalam memberikan kemudahan berusaha.

#### Pasal 4

(1) MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas;
- f. kenyamanan; dan
- g. bebas dari pungutan liar. /

- (2) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.
- (3) Berdaya guna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan biaya tinggi bagi masyarakat.
- (4) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan jenis pelayanan yang dipadukan, tidak berjalan sendiri-sendiri, dan harus berjalan dalam 1 (satu) Tim Kerja (*Team Work*) yang terpadu dan ditempatkan pada suatu tempat dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- (5) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat umum.
- (7) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, merupakan pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat agar masyarakat merasa tenang, nyaman, dan terpuaskan.
- (8) Bebas dari pungutan liar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, merupakan pelayanan yang diberikan harus terbebas dari beban biaya di tempat atau di luar yang tertuang dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Ketiga Ruang Lingkup

#### Pasal 5

Ruang lingkup dari Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. monitoring dan evaluasi;
- c. pembiayaan. *f.*

BAB II  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Penyelenggara

Pasal 6

- (1) Penyelenggara MPP 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 (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
  - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua  
Pemberi Layanan

Pasal 7

- (1) Pemberi Layanan pada MPP terdiri dari:
  - a. instansi pemerintah pusat di Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Daerah;
  - c. Perangkat Daerah;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. BUMD; dan
  - 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 Ketiga Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik

#### Pasal 8

- (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 layanan 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 layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima layanan 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 Keempat  
Sumber Daya Manusia Mal Pelayanan Publik

Pasal 9

- (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 dan 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 yang doiteapkan oleh Penyelenggara MPP.

Bagian Kelima  
Mekanisme Pelayanan Mal Pelayanan Publik

Pasal 10

- (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 bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari Pemberi Layanan pada MPP berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Tata Tertib Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Pasal 11

Ketentuan mengenai tata tertib penyelenggaraan MPP diatur dengan Peraturan Penyelenggara MPP. /

BAB III  
MONITORING DAN EVALUASI

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) 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 13

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari :
  - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Manggarai Barat 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. penyedia sarana dan prasarana standar sesuai standarisasi peralatan kerja; dan
  - d. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasional penyelenggaraan MPP. f.

Pasal 14

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP yang bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b yaitu terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab Pemberi Layanan pada MPP.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pembiayaan sumber daya manusia; dan
  - b. biaya lain yang terkait dengan pelayanan pada MPP.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Labuan Bajo,  
pada tanggal 30 Oktober 2024

Pjs. BUPATI MANGGARAI BARAT,

TTD

ONDY CHRISTIAN SIAGIAN



Diundangkan di Labuan Bajo,  
pada tanggal 3 Oktober 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT,

TTD

FRANSISKUS SALES SODO

BERITA DAERAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT TAHUN 2024

NOMOR .51