



BUPATI MESUJI  
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI MESUJI  
NOMOR 26 TAHUN 2023

TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MESUJI,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu yang efektif dan efisien;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b tersebut di atas, dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Mesuji di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4933);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik

- Indonesia Nomor 5494);
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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  7. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
  9. 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);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 93 Tahun 2021 tentang Standarisasi Proses Bisnis Sektor Pelayanan Strategis Terintegrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1574);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Mesuji Nomor 6 Tahun 2020 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji (Lembaran Daerah Kabupaten Mesuji Tahun 2020 Nomor 6);

12. Peraturan Bupati Mesuji Nomor 35 Tahun 2022 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji (Berita Daerah Kabupaten Mesuji Tahun 2022 Nomor 35).

#### 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 kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Mesuji yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan Kabupaten Mesuji oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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.
4. Bupati adalah Bupati Mesuji.

5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Mesuji.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji.
8. Perangkat Daerah, selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah
9. 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.
10. Mal Pelayanan Publik, selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
11. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik, selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara, 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, selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada dilingkungan 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, 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. Gerai Pelayanan adalah tempat memberikan pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
16. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional.

## BAB II

### TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk :

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

#### Pasal 3

Ruang Lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi :

- a. pelayanan publik yang menjadi kewenangan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah;
- b. pelayanan publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Pihak Swasta;
- c. Pelayanan publik yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
- d. Pelayanan publik yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

## BAB III

### PENYELENGGARAAN MPP

#### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP adalah DPMPSTP secara *ex-officio*.

- (2) Dalam hal penataan dan pengaturan pola pelayanan Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (3) huruf b, disesuaikan dengan kondisi ruangan yang ada serta memperhatikan pola layanan sesuai dengan Organisasi Penyelenggara masing-masing.
- (3) Pelaksanaan Standar Pelayanan dan Standar Prosedur pada MPP berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Prosedur pada masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (4) Dalam hal pemenuhan unsur mekanisme, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan dalam Penyelenggaraan MPP, dilaksanakan melalui SP4N LAPOR.

Bagian Ketiga  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - 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 dan 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 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 dengan menggunakan sarana transportasi.

Bagian Keempat  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggaraan MPP terdiri atas :
  - a. PD;
  - b. PD dilingkup Pemerintah Daerah Provinsi;
  - c. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
  - d. Badan Usaha Milik Negara;
  - e. Badan Usaha Milik Daerah;
  - f. Swasta; dan
  - g. Unit Layanan Pendukung Lainnya.
- (2) Kepesertaan penyelenggaraan Pelayanan MPP oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama.
- (3) Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Rencana Kerja atau Perjanjian Kerjasama.

Pasal 9

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam Penyelenggaraan MPP tercantum pada Lampiran Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima  
Sumber Daya Manusia

Pasal 10

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP berasal dari Organisasi Penyelenggara masing-masing.
- (2) Dalam hal kekurangan Sumber Daya Manusia, Organisasi Penyelenggara dapat melakukan pemenuhan dan/atau pembantuan tenaga pelayanan sepanjang disepakati oleh Organisasi Penyelenggara dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pembinaan Sumber Daya Manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keenam  
Mekanisme Pelayanan

Pasal 11

Pelaksanaan Pelayanan pada MPP berpedoman pada Standar Prosedur dan Standar Pelayanan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB IV  
PENGINTEGRASIAN LAYANAN

Pasal 12

- (1) Seluruh layanan dalam MPP wajib dilaksanakan secara terintegrasi dan terpadu.
- (2) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Dalam hal pelayanan memerlukan layanan pembayaran, metode pembayaran dilaksanakan dengan cara :
  - a. Penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan, atau
  - b. Penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik yang ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB V  
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 13

- (1) Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi atas penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1(satu) kali dalam 1 (satu) bulan.
- (2) Pelaksanaan Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim Monitoring yang ditetapkan melalui Keputusan Bupati.
- (3) Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaporkan hasil monitoring secara berjenjang kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VI  
PENDANAAN

Pasal 14

Pendanaan terkait penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber pendanaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat dalam pelayanan MPP menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII  
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 Mesuji.

Ditetapkan di Mesuji  
pada tanggal 7 November 2023  
Pj. BUPATI MESUJI,

  
SULPAKAR

Diundangkan di Mesuji  
pada tanggal 7 November 2023  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MESUJI,

  
SYAMSUDIN

BERITA DAERAH KABUPATEN MESUJI TAHUN 2023 NOMOR 26