



SALINAN

BUPATI TANGERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG
NOMOR 88 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan 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 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

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 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 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);

4. Peraturan . . .

4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
5. 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);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 1116) sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2022 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 0222);

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 Tangerang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tangerang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang.

7. Pelayanan . . .

7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. 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.
9. 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 sematamata untuk kegiatan Pelayanan Publik
10. 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 sematamata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

Pasal 2

- (1) Pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman yang diselenggarakan dalam satu lokasi atau gedung yang sama.
- (2) Tujuan dibentuk MPP ini untuk:
 - a. mengintegrasikan dan memberikan kemudahan berbagai layanan yang disediakan Perangkat Daerah, BUMD dan Instansi dalam satu lokasi atau gedung yang sama;
 - b. menyederhanakan persyaratan, prosedur dan sistem;
 - c. meningkatkan komitmen, kerjasama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik;
 - d. mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, investasi dan pertumbuhan ekonomi;
 - e. meningkatkan . . .

- e. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha; dan
- f. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, perizinan berusaha dan non perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

BAB II PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu Penyelenggara dan Pemberi Layanan

Pasal 3

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas.
- (3) Susunan Organisasi MPP terdiri dari:
 - a. Kepala MPP;
 - b. *Manager On Duty*; dan
 - c. Sub Unit Pelayanan.
- (4) Susunan Organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 4

- (1) Pemberi layanan pada MPP terdiri dari:
 - a. Kementrian atau Lembaga;
 - b. Badan Usaha Milik Negara;
 - c. Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten;
 - d. Perangkat Daerah;
 - e. Badan Layanan Umum Daerah;
 - f. Badan Usaha Milik Daerah;
 - g. Swasta; dan
 - h. 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 Kedua
Penyediaan Sarana, Tempat, dan/atau Ruang Pelayanan

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP menyediakan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan.
- (2) Sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan tanah dan/atau bangunan;
 - b. kantor depan/*front office*;
 - c. kantor belakang/*back office*;
 - d. ruang pendukung; dan
 - e. alat/fasilitas pendukung.
- (3) Tempat sebagaimana dimaksud pada Lokasi yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Penggunaan dan pemanfaatan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud Pasal (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Pola Pelayanan

Pasal 6

- (1) Penyelenggara MPP melaksanakan penataan dan pengaturan pola pelayanan MPP.
- (2) Pola pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan berbasis elektronik;
 - c. pelayanan mandiri;
 - d. pelayanan bergerak; dan
 - e. *Hybrid*.
- (3) Pelayanan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan berbasis 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 dan paling sedikit terdapat fitur yang terdiri atas:
 - a. informasi umum;
 - b. pendaftaran;
 - c. pemrosesan dan penelusuran dokumen;
 - d. konsultasi dan pengaduan masyarakat;
 - e. survey kepuasan masyarakat; dan
 - f. pelaporan kinerja.
- (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 . . .

- (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
Standar Pelayanan

Pasal 7

- (1) Penyelenggara MPP mengoordinasikan standar pelayanan bagi keseluruhan pelayanan MPP.
- (2) Standar pelayanan 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 Kelima
Kualitas Pelayanan

Pasal 8

- (1) Penyelenggara MPP menjamin kualitas pelayanan.
- (2) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Tata Tertib

Pasal 9

- (1) Penyelenggara MPP menyediakan tata tertib.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP berdasarkan kesepakatan dengan pemberi layanan.

Bagian Ketujuh
Pengaduan Masyarakat

Pasal 10

- (1) Penyelenggara MPP menyediakan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP.

(2) Mekanisme . . .

- (2) Mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan Waktu Pelayanan

Pasal 11

- (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 Kesembilan Sumber Daya Manusia

Pasal 12

- (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.

BAB III PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PENGAWASAN

Pasal 13

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi Penyelenggaraan MPP.
- (2) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud (1) dibentuk Tim.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud ayat (2) terdiri dari:
 - a. DPMPTSP;
 - b. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;
 - c. Dinas Tata Ruang dan Bangunan;
 - d. Bagian Hukum pada Sekretariat Daerah; dan
 - e. Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. memantau pelaksanaan penyelenggaraan MPP agar tetap dalam koridor etika mekanisme pelayanan publik;
 - b. membantu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan MPP;
 - c. membantu mencari penyelesaian masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan MPP;
 - d. memberikan saran dan masukan terhadap penyelenggaraan MPP; dan
 - e. melaporkan hasil monitoring dan evaluasi kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 14

- (1) Bupati melaksanakan pengawasan penyelenggaraan MPP.
- (2) Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bupati mendelegasikan kewenangannya kepada Inspektorat Daerah.

BAB IV PEMBIAYAAN

Pasal 15

- (1) Pembiayaan dalam penyelenggaraan MPP dibebankan kepada penyelenggara MPP bersumber dari:
 - a. anggaran pendapatan dan belanja daerah melalui dokumen pelaksanaan anggaran DPMPTSP; dan
 - b. sumber dana lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab Pemberi Layanan pada MPP.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tigaraksa
pada tanggal 13 September 2023

BUPATI TANGERANG,

Ttd.

A. ZAKI ISKANDAR

Diundangkan di Tigaraksa
pada tanggal 13 September 2023

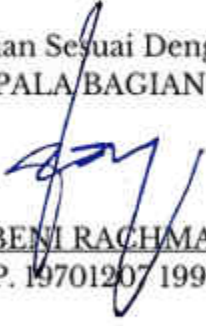
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANGERANG,

Ttd.

MOCH. MAESYAL RASYID

BERITA DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2023 NOMOR 88

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,


BENI RACHMAT. S.H.
NIP. 19701207 199803 1 005