



BUPATI BULELENG
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI BULELENG
NOMOR 45 TAHUN 2023

TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULELENG,

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

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang

Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

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 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

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 Buleleng.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Buleleng.
3. Bupati adalah Bupati Buleleng.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
5. Kepala DPMPTSP yang selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng.
6. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
8. 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 Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang 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.

11. Penyelenggara Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara MPP adalah Perangkat Daerah selaku Penyelenggara MPP.
12. 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.
13. Pengguna Layanan adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum penerima Pelayanan Publik di MPP.
14. Gerai Layanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
15. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
16. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
17. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini yaitu sebagai pedoman penyelenggaraan bagi Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, dan Pelaksana dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui MPP, serta Pengguna Layanan selaku penerima layanan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini yaitu untuk mengatur penyelenggaraan MPP, guna:
 - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
 - b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi

- a. nama dan lokasi;

- b. sarana dan prasarana;
- c. pola pelayanan penyelenggaraan;
- d. mekanisme dan jenis layanan, sumber daya manusia, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
- e. tata tertib;
- f. mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat;
- g. pemantauan dan evaluasi; dan
- h. pendanaan.

BAB II NAMA DAN LOKASI

Pasal 4

- (1) Nama MPP yaitu MPP Kabupaten Buleleng.
- (2) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan di Lantai 3 Pasar Banyuasri, Kelurahan Banyuasri, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng.

BAB III SARANA DAN PRASARANA

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP menyediakan sarana dan prasarana pada MPP sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. kantor depan;
 - b. kantor belakang;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat/fasilitas pendukung.
- (3) Kantor depan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, paling sedikit terdiri dari:
 - a. ruang/tempat layanan;
 - b. loket penerimaan;
 - c. loket penyerahan;
 - d. loket pembayaran;
 - e. ruang/tempat layanan informasi;

- f. ruang/tempat layanan pengaduan; dan
 - g. ruang layanan konsultasi.
- (4) Kantor belakang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, paling sedikit terdiri dari:
- a. ruang rapat; dan
 - b. ruang pemrosesan.
- (5) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, paling sedikit terdiri dari:
- a. ruang tunggu;
 - b. ruang laktasi/menyusui;
 - c. ruang difabel dan manula;
 - d. ruang bermain anak;
 - e. ruang arsip dan perpustakaan;
 - f. ruang prioritas;
 - g. ruang usaha mikro, kecil, menengah;
 - h. toilet/kamar mandi;
 - i. tempat ibadah;
 - j. tempat parkir; dan
 - k. ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.
- (6) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, paling sedikit terdiri dari:
- a. seragam pelayanan;
 - b. formulir;
 - c. telepon dan mesin faksimile;
 - d. perangkat komputer, *printer*, dan *scanner*;
 - e. mesin antrian;
 - f. alat pengukur kepuasan layanan;
 - g. kotak pengaduan;
 - h. mesin fotokopi;
 - i. kamera pengawas (CCTV);
 - j. koneksi internet;
 - k. laman/website dan email;
 - l. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply*;
 - m. alat pemadam kebakaran ringan;
 - n. pendingin ruangan;
 - o. televisi;
 - p. brosur;

- q. *banner*;
- r. petunjuk arah lokasi; dan
- s. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 6

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan secara elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. aplikasi layanan dan arsip digital;
 - b. pusat data dan *server* aplikasi; dan
 - c. sistem keamanan teknologi informasi dan komunikasi.
- (2) Pusat data dan *server* aplikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah pusat dan/atau Perangkat Daerah terkait sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 7

Setiap Organisasi Penyelenggara dapat menyediakan sarana dan prasarana tambahan yang diperlukan dalam memberikan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IV

POLA PELAYANAN PENYELENGGARAAN

Pasal 8

Pelayanan Publik pada MPP terdiri dari:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat setempat; dan/atau
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

Pasal 9

- (1) Pola pelayanan dalam MPP meliputi:
 - a. fungsional;
 - b. terpusat; dan
 - c. terpadu.
- (2) Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara,

Penyelenggara, dan Pelaksana sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

- (3) Terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan secara terpusat di MPP oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- (4) Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan pelayanan terpadu satu pintu meliputi pelayanan yang terintegrasi dalam MPP.

Pasal 10

Selain pola pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), setiap Organisasi Penyelenggara dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan dalam rangka meningkatkan inovasi pelayanan.

BAB V

MEKANISME DAN JENIS LAYANAN, SUMBER DAYA MANUSIA, STANDAR PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Bagian Kesatu

Mekanisme dan Jenis Layanan

Pasal 11

- (1) DPMPTSP selaku Penyelenggara MPP yang mengelola operasional MPP.
- (2) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengkoordinasikan mekanisme dan jenis layanan dengan Organisasi Penyelenggara.
- (3) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari:
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. kementerian/lembaga;
 - c. badan usaha milik negara;
 - d. badan usaha milik Daerah; dan/atau
 - e. unit layanan pendukung lainnya.
- (4) Mekanisme dan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui *memorandum of understanding* dan/atau perjanjian kerja sama sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

- (5) Setiap Organisasi Penyelenggara pada MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Sumber Daya Manusia

Pasal 12

- (1) Setiap Organisasi Penyelenggara menyediakan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP sesuai standar pelayanan.
- (2) Penggantian, penambahan, dan/atau pengurangan sumber daya manusia Organisasi Penyelenggara pada MPP dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP.

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan

Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan MPP dilengkapi dengan Standar Pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
- a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
 - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;

7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi Pengguna Layanan.
 - (4) Standar pelayanan diselenggarakan oleh setiap Organisasi Penyelenggara sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Keempat Standar Operasional Prosedur

Pasal 14

- (1) Setiap jenis layanan pada MPP dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai landasan operasional dalam melaksanakan pelayanan di setiap Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 15

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP.
- (2) Standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikodifikasikan dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas sebagai Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pada MPP.

BAB VI TATA TERTIB

Pasal 16

- (1) Penyelenggaraan pelayanan pada MPP didasarkan pada tata tertib yang dipatuhi Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, Pelaksana dan Pengguna Layanan.

- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan setelah dilakukan pembahasan bersama Organisasi Penyelenggara dan Penyelenggara.
- (3) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat antara lain:
 - a. ketentuan waktu pelaksanaan layanan;
 - b. kewajiban; dan
 - c. larangan.
- (4) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB VII MEKANISME PENGELOLAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 17

Pengelolaan pengaduan diselenggarakan oleh Penyelenggara MPP.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara MPP menyediakan gerai layanan pengaduan masyarakat secara terpadu.
- (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.
- (3) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan tahapan:
 - a. menerima dan memberikan tanda terima;
 - b. memeriksa kelengkapan dokumen;
 - c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;
 - d. menelaah dan menanggapi;
 - e. menatausahakan;
 - f. melaporkan hasil; dan
 - g. memantau dan mengevaluasi.

Pasal 19

- (1) Layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) dapat menggunakan sarana pengaduan secara manual dan/atau elektronik.

- (2) Sarana pengaduan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir dan/atau kotak pengaduan.
- (3) Sarana pengaduan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan surat elektronik, telepon dan/atau media elektronik lainnya.

BAB VIII PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 20

- (1) Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan oleh tim pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Tim pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kepada Bupati.
- (4) Keanggotaan Tim pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikoordinasikan lebih lanjut dengan Sekretaris Daerah.
- (5) Tim pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IX PENDANAAN

Pasal 21

Pendanaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- b. sumber lain yang sah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 6 Nopember 2023
PENJABAT BUPATI BULELENG,

ttd

KETUT LIHADNYANA

Diundangkan di Singaraja
pada tanggal 6 Nopember 2023
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULELENG,

ttd

GEDE SUYASA

BERITA DAERAH KABUPATEN BULELENG TAHUN 2023 NOMOR 45

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Bagian Hukum,

ttd

Made Bayu Waringin, S.H., M.H.

NIP. 198107162008031001