



BUPATI TEMANGGUNG

PROVINSI JAWA TENGAH

**PERATURAN BUPATI TEMANGGUNG
NOMOR 15 TAHUN 2024**

**TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEMANGGUNG,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman;
 - b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah diatur dengan Peraturan Kepala Daerah;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
 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 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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 51);

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 Temanggung.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Temanggung.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Temanggung.
6. 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Mal Pelayanan Publik yang 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 serta Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
8. 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.
9. 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.
10. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
11. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
12. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

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

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. MPP;
- b. sumber daya manusia;
- c. sarana dan prasarana;
- d. peran serta masyarakat;
- e. pembiayaan; dan
- f. monitoring dan evaluasi.

BAB II

MPP

Bagian Kesatu

Penyelenggara MPP

Pasal 5

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (2) Dalam menyelenggarakan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), DPMPTSP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) DPMPTSP memiliki fungsi:
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan waktu pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
 - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - e. penyediaan tata tertib;
 - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian Pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam penyelenggaraan MPP;

- g. penyediaan Informasi dan data terkait penyelenggaraan MPP; dan
- h. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

**Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara**

Pasal 6

Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri atas:

- a. Perangkat Daerah;
- b. Badan Usaha Milik Negara;
- c. Badan Usaha Milik Daerah; dan
- d. unit layanan pendukung lainnya.

**Bagian Ketiga
Pelaksana**

Pasal 7

- (1) Pelaksana penyelenggaraan MPP pada Gerai Pelayanan terdiri atas:
 - a. Pelaksana dari DPMPTSP; dan
 - b. Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara.
- (2) Pelaksana dari DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menjadi tanggung jawab DPMPTSP.
- (3) Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

**Bagian Keempat
Mekanisme Pelayanan**

Pasal 8

- (1) Penyelenggara MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh DPMPTSP.
- (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 pelayanan 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 pelayanan 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 DPMPTSP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 9

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (2) Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara.

BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 10

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas:
 - a. seluruh pegawai DPMPTSP; dan
 - b. perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas dalam MPP.
- (2) Perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP.
- (3) Pelaksanaan penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan penetapan atau penugasan dari setiap pimpinan pemberi layanan yang tergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV SARANA DAN PRASARANA

Pasal 11

- (1) DPMPTSP menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Gerai Pelayanan;
 - b. ruang/tempat layanan Informasi;
 - c. ruang/tempat layanan Pengaduan;

- d. ruang layanan konsultasi;
 - e. ruang tunggu;
 - f. ruang tunggu khusus penyandang disabilitas dan manula;
 - g. ruang laktasi;
 - h. ruang bermain anak;
 - i. ruang baca/perpustakaan;
 - j. ruang ibadah;
 - k. toilet;
 - l. toilet khusus penyandang disabilitas;
 - m. perangkat komputer;
 - n. mesin antrian;
 - o. koneksi internet; dan
 - p. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Organisasi Penyelenggara wajib memelihara sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Publik.

BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam peningkatan MPP dengan:
- a. menyampaikan saran, pendapat dan usulan;
 - b. menyampaikan Pengaduan/keluhan terhadap layanan;
 - c. melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei penyelenggaraan MPP; dan
 - d. memberikan bantuan/dukungan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) DPMPTSP menyediakan akses Pelayanan Publik untuk Pengaduan masyarakat.
- (3) Masyarakat dapat menyampaikan aduan melalui sarana yang disediakan oleh DPMPTSP baik secara langsung layanan Pengaduan masyarakat tatap muka maupun daring memanfaatkan teknologi informasi.
- (4) DPMPTSP melaksanakan survei kepuasan masyarakat paling sedikit 6 (enam) bulan sekali sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PEMBIAYAAN

Pasal 13

Pembiayaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan
- b. sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB VII
MONITORING DAN EVALUASI**

Pasal 14

- (1) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun oleh tim.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

**BAB VIII
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 Temanggung.

Ditetapkan di Temanggung
pada tanggal 22 April 2024

Pj. BUPATI TEMANGGUNG,



HARY AGUNG PRABOWO

Diundangkan di Temanggung
pada tanggal 22 April 2024

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG,



AGUS SUJARWO

BERITA DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2024 NOMOR 15