



**BERITA DAERAH
KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2024 NOMOR 19**

**PERATURAN BUPATI KAMPAR
NOMOR 19 TAHUN 2024**

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK



**BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KAMPAR
TAHUN 2024**



SALINAN

BUPATI KAMPAR PROVINSI RIAU

PERATURAN BUPATI KAMPAR NOMOR 19 TAHUN 2024 TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI KAMPAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam usaha menindaklanjuti ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, nyaman perlu diselenggarakan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a 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 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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)

5. 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 6859);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

10. 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
14. 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);
15. Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar (Berita Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2021 Nomor 69);

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 Kampar.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Kampar.
3. Bupati adalah Bupati Kampar.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kampar.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kampar.
6. Instansi Vertikal adalah perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintah nonkementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka Dekonsentrasi.
7. 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.
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 semata-mata 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 semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
11. 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.
12. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
13. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar.
14. Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
15. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh pemerintah daerah, yang terdiri atas perusahaan umum daerah dan perusahaan perseroan daerah.

Pasal 2

Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan baik Instansi Vertikal, Perangkat Daerah, BUMN, BUMD dan Pihak Swasta dalam satu lokasi atau gedung yang sama.

Pasal 3

Penyelenggara MPP bertujuan untuk :

- a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
- b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di daerah;
- c. menyatukan berbagai bentuk pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Instansi Vertikal, Perangkat Daerah, BUMN, BUMD dan Pihak Swasta; dan
- d. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas serta pengintegrasian pelayanan dalam satu pusat layanan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 4

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. penyelenggara;
- b. mekanisme pelayanan;
- c. sumber daya manusia;
- d. pembiayaan; dan
- e. pembinaan dan pengawasan;

BAB II

PENYELENGGARA

Pasal 5

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan pelayanan pada MPP melalui DPMPTSP dan dapat mengikutsertakan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah lainnya serta BUMN, BUMD dan Pihak Swasta.
- (2) Penyelenggara layanan yang akan menyelenggarakan layanan pada MPP adalah melalui mekanisme kerjasama.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara MPP menyediakan gedung dan sarana prasarana/fasilitas.

- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan gedung dan sarana.
- (3) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP prasarana/fasilitas.
- (4) Organisasi Penyelenggara layanan yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melakukan sosialisasi dan publikasi kepada Masyarakat pengguna layanan dalam rangka pemanfaatan MPP dan berkoordinasi dengan penyelenggara MPP.

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan MPP berlokasi di Gedung Mal Pelayanan Publik/Kantor DPMPTSP Kabupaten Kampar di Jalan Prof. M. Yamin, SH No. 16 Bangkinang Kota Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar Provinsi Riau.
- (2) Pengembangan atau perubahan lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 8

- (1) Standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP paling sedikit meliputi :
 - a. penempatan Pelaksana yang merupakan perwakilan Organisasi Penyelenggara pada MPP dan dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP;
 - b. pengaturan kehadiran Pelaksana pada MPP diatur berdasarkan penjadwalan atau undangan yang ditetapkan oleh Penyelenggara MPP;
 - c. penataan proses bisnis dan digitalisasi diantara Gerai Pelayanan di MPP; dan
 - d. peningkatan kompetensi Pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP.
- (2) Penyusunan dan pelaksanaan standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui koordinasi antara Penyelenggara MPP dengan Organisasi Penyelenggara layanan di MPP.

Pasal 9

- (1) Dalam hal pemerintah daerah mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik, paling sedikit terdapat fitur yang terdiri atas :
 - a. informasi umum;
 - b. pendaftaran;
 - c. pemrosesan dan penelusuran dokumen;
 - d. konsultasi dan pengaduan masyarakat;
 - e. survei kepuasan masyarakat; dan
 - f. pelaporan kinerja.
- (2) Selain fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditambahkan fitur lain sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan MPP.
- (3) Seluruh fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhubung dengan 1 (satu) portal utama yang dikelola oleh Penyelenggara MPP.
- (4) Dalam hal sistem pelayanan elektronik dimiliki oleh pengelola Gerai Pelayanan di luar pemerintah daerah, fitur yang terhubung dengan portal utama sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) paling sedikit terdiri atas fitur informasi umum dan fitur pendaftaran.

Pasal 10

- (1) Pemerintah daerah dapat membuat logo untuk keperluan promosi.
- (2) Logo sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB III

MEKANISME PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Sistem dan mekanisme pelayanan MPP dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Setiap organisasi penyelenggara layanan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

- (3) Organisasi penyelenggara layanan wajib menempatkan pelayanan dalam MPP sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Daerah.
- (4) Pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara elektronik dan/atau non-elektronik.
- (5) Sistem dan mekanisme pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan rincian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 12

- (1) Perangkat Daerah dan Organisasi Penyelenggara layanan yang bergabung di dalam MPP wajib melakukan keterpaduan sistem pelayanan.
- (2) Dalam hal Organisasi Penyelenggara layanan yang bergabung di dalam MPP belum dapat menyediakan sarana dan prasarana sebagai keterpaduan sistem pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana dapat dilaksanakan secara bertahap.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 13

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP yakni seluruh personil DPMPTSP dan perwakilan organisasi penyelenggara layanan yang bergabung dalam MPP.
- (2) Perwakilan organisasi penyelenggara layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yakni petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing pimpinan organisasi penyelenggara layanan yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan.

- (3) Pergantian, penambahan atau pengurangan petugas layanan pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan organisasi penyelenggara layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Petugas yang ditempatkan di MPP selain Pegawai DPMPSTSP, administrasi kepegawaiannya tetap menjadi tanggung jawab setiap organisasi penyelenggara layanan.
- (5) Pembinaan Sumber Daya Manusia Aparatur MPP dilakukan oleh masing-masing Instansi yang memberikan Pelayanan sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.
- (6) Sumber daya manusia pendukung operasional penyelenggaraan MPP menjadi tanggungjawab penyelenggara MPP.

BAB V

PEMBIAYAAN

Pasal 14

- (1) Biaya operasional Penyelenggaraan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui DPMPSTSP.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab setiap organisasi penyelenggara layanan yang tergabung dalam MPP.
- (3) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber lain yang sah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dituangkan dalam perjanjian kerjasama.

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 15

- (1) Pembinaan teknis operasional sumber daya manusia yang tergabung dalam MPP dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan organisasi penyelenggara layanan sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.

- (2) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan MPP dilakukan :
- a. secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang;
 - b. secara fungsional oleh aparat pengawasan intern pemerintah daerah; dan
 - c. pengawasan masyarakat.
- (3) Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan MPP maka penyelenggara MPP wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VII

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 Kampar.

Ditetapkan di Bangkinang
pada tanggal 30 Mei 2024
Pj. BUPATI KAMPAR,

ttd

HAMBALI

Diundangkan di Bangkinang
pada tanggal 30 Mei 2024
Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KAMPAR,

ttd

AHMAD YUZAR

BERITA DAERAH KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2024 NOMOR 19

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM


KHAIRUMAN, SH
Pembina Tk.I

Nip. 19671021 200012 1001