



BUPATI BANGKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SALINAN
PERATURAN BUPATI BANGKA
NOMOR 1 TAHUN 2024

TENTANG

MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA,b

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah Kabupaten melaksanakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara berkelanjutan diperlukan pengelolaan Pelayanan Publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta pada 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55) Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan, sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 beberapa kali diubah 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 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2016 Nomor 6 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 3 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bangka.
2. Bupati adalah Bupati Bangka.

3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintah yang menjadi Kewenangan Daerah.
4. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah yang selanjutnya disebut DINPMP2KUKM adalah unsur Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi di bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
9. 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.
10. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
11. 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.
12. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Penyelenggara dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat.
- (1) Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah :
 - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat dan Daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama;

- b. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik;
- c. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
- d. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. lokasi;
- b. penyelenggaraan MPP;
- c. Organisasi Penyelenggara;
- d. pengintegrasian dan lingkup pelayanan; dan
- e. sumber daya manusia.

BAB IV

LOKASI

Pasal 4

Lokasi penyelenggaraan MPP Kabupaten Bangka beralamat di Jl. jenderal Sudirman Kelurahan Sungailiat, Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

BAB V

PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu

Penyelenggara

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DINPMP2KUKM secara ex-officio.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan pola 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; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 6

Penyelenggara MPP secara *ex-officio* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 adalah Kepala DINPMP2KUKM yang melaksanakan koordinasi dan penyediaan fasilitas pada gerai organisasi penyelenggara layanan publik yang tergabung dalam satu tempat di MPP serta mempunyai tanggungjawab dan kewenangan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 7

- (1) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dilaksanakan sesuai kemampuan keuangan Daerah.
- (2) Organisasi Penyelenggara melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas pelayanan yang mendukung dan menunjang kinerja pelayanan secara mandiri di MPP.
- (3) Perbantuan fasilitas pelayanan untuk suatu pelayanan MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak sesuai dengan kesepakatan secara tertulis dalam nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan Publik yang diselenggarakan Organisasi Penyelenggara di MPP meliputi :

- a. pelayanan Publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah; dan
- b. pelayanan Publik yang dikelola oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan pihak swasta.

Bagian Kedua

Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan di MPP yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilaksanakan secara :
 - 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 Penyelenggara MPP dan latau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Bagian Ketiga
Pelaksanaan Tugas

Pasal 10

Dalam melaksanakan koordinasi, penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali;
- b. melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara terkait penyediaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
- c. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait penyediaan sarana prasarana MPP.

BAB VI

ORGANISASI PENYELENGGARA

Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP meliputi :
- a. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka;
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka;
 - c. Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bangka;
 - d. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang;
 - e. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkalpinang;
 - f. Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
 - g. Bank Sumsel Babel Cabang Sungailiat; dan
 - h. Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten, Kementerian/Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Pihak Swasta yang menyelenggarakan pelayanan Publik.
- (2) Organisasi Penyelenggara di luar Pemerintah Daerah yang akan melakukan pelayanan di MPP maka pengaturannya akan dituangkan lebih lanjut dalam nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama dengan Bupati dan/atau Kepala Perangkat Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Organisasi Penyelenggara di MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari Instansi tersebut.

Pasal 12

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.

- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b, penataannya disesuaikan dengan kondisi ruangan, sedangkan pengaturan pola layanan sesuai dengan masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c dan huruf d serta standar operasional prosedur ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (4) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e, ditetapkan oleh Kepala DINPMP2KUKM yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf f, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

BAB VII

PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

Pasal 13

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
- (4) Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan melalui:
 - a. penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
 - b. penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

BAB VIII

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 14

- (1) Pembinaan sumber daya manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penambahan pegawai dalam pelayanan yang diselenggarakan di MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX

PENDANAAN

Pasal 15

Pendanaan penyelenggara MPP berasal dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. Sumber pendanaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala paling sedikit 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sungailiat
pada tanggal 1 Februari 2024
Pj. BUPATI BANGKA,

dto

M.HARIS, AR

Diundangkan di Sungailiat
pada tanggal 1 Februari 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANGKA,

dto

ANDI HUDIRMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN BANGKA TAHUN 2024 NOMOR 1

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM,

dto

SRI ELLY SAFITRI, SH
PEMBINA TK. I/IVb
NIP. 197410082005012007