SALINAN

# BUPATI LAMPUNG BARAT
# PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI LAMPUNG BARAT

NOMOR 14 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

BUPATI LAMPUNG BARAT,

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 Pemberdayaan 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 6 Tahun 1991 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Barat (Lembaran Negara Tahun 1991, Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3452);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724) 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);
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 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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Barat Tahun 2017 Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 4 Tahun 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Barat Tahun 2023 Nomor 4);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I
## KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Otonom yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum dan mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut Prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Bupati adalah Bupati Lampung Barat.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Mal Pelayanan Publik, yang selanjutnya disingkat MPP, adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan Kementerian, Lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, Badan Usaha Milik Negara, serta Badan Usaha Milik Daerah, serta Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut penyelenggara, adalah setiap institusi 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.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
9. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP, adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat.
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. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Barat.
12. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.

13. Pelayanan swasta adalah pelayanan yang mendukung kelancaran penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
14. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
15. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha dan kegiatan tertentu.
16. Nonperizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum.

Pasal 2

(1) Maksud Penyelenggaraan MPP untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, terjangkau, aman, dan nyaman.

(2) Tujuan penyelenggaraan MPP untuk :
a. mengintegrasikan pelayanan dalam rangka meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
b. meningkatkan daya saing global dan memberikan kemudahan berusaha.

Pasal 3

(1) Penyelenggaraan MPP dilaksanakan dengan prinsip :
a. keterpaduan;
b. berdayaguna;
c. koordinasi;
d. akuntabilitas;
e. aksesibilitas;
f. kenyamanan;

(2) Prinsip keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

(3) Prinsip berdayaguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan biaya tinggi bagi masyarakat.

(4) Prinsip koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan jenis pelayanan yang dipadukan, tidak berjalan sendiri-sendiri, dan harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja *(team work)* yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

(5) Prinsip akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(6) Prinsip aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat umum.

(7) Prinsip kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, merupakan pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, agar masyarakat merasa tenang, nyaman, dan terpuaskan.

## BAB II

## PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu
### Penyelenggara

### Pasal 4

(1) Penyelenggara MPP adalah DPMPTSP.

(2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di Jalan R.A. Kartini Nomor 79-80, Kelurahan Pasar Liwa, Kecamatan Balik Bukit, Kabupaten Lampung Barat.

(3) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.

(4) Penyelenggara MPP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memiliki 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 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.

Bagian Kedua
Pemberi Layanan

Pasal 5

(1) Pemberi layanan pada MPP terdiri dari :
a. Kementerian atau Lembaga;
b. Badan Usaha Milik Negara;
c. Perangkat Daerah;
d. BUMD; dan/atau
e. 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 Ketiga
Sarana dan Ruang Pendukung Pelayanan

Pasal 6

(1) Penyediaan sarana dan prasarana dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf a, dapat berupa:
a. gedung/kantor;dan
b. prasarana perkantoran dan sarana perkantoran.

(2) Selain penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyediaan sarana dan prasarana dapat berupa ruang pendukung, berupa:
a. ruang ibadah;
b. ruang laktasi;
c. ruang bermain anak; dan
d. pojok baca.

Bagian Keempat
Jenis Layanan

Pasal 7

(1) Jenis Layanan MPP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi wewenang Organisasi Penyelenggara.

(2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas :
a. pelayanan langsung;
b. pelayanan secara elektronik; dan
c. pelayanan mandiri.

(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) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf c, disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.

(6) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.

## Bagian Kelima
## Mekanisme Pelayanan

### Pasal 8

(1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur masing-masing Pemberi Layanan pada MPP yang dikoordinasi oleh Penyelenggara MPP.

(2) Standar pelayanan dan standar operasional prosedur pemberian 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 Keenam
## Penjaminan Kualitas Pelayanan

### Pasal 9

(1) Penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf d, dilakukan oleh DPMPTSP.

(2) Dalam penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) DPMPTSP berkoordinasi dengan setiap Organisasi Penyelenggara.

Bagian Ketujuh
Waktu Pelayanan

Pasal 10

(1) Waktu pelayanan dalam MPP adalah sebagai berikut :
   a. Hari Senin sampai dengan hari Kamis pada pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB;
   b. Hari Jum'at pada pukul 07.30 sampai dengan 11.00 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 Kedelapan
Tata Tertib

Pasal 11

Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf e, berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang diatur oleh Kepala DPMPTSP.

Bagian Kesembilan
Mekanisme, Pengelolaan dan
Penyelesaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 12

Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf f bertujuan agar kekurangan yang terdapat pada sistem dapat diketahui lebih cepat dan diperbaiki mengikuti kebutuhan masyarakat, dengan proses bisnis layanan pengaduan sebagai berikut:

a. masyarakat menyampaikan pengaduan baik secara langsung, secara tertulis dan/atau melalui media elektronik;
b. pejabat Analis Kebijakan Ahli Muda menerima pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan;
c. pejabat Analis Kebijakan Ahli Muda memverifikasi dan menindaklanjuti pengaduan;
d. menentukan keputusan/kebijakan terhadap pengaduan dari masyarakat; dan
e. pemohon menerima hasil keputusan/kebijakan (selesai).

Bagian Kesepuluh
Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 13

(1) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf g, dilaksanakan secara berkala oleh Penyelenggara MPP.

(2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.

(3) Penyampaian pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berbentuk laporan penyelenggaraan MPP yang meliputi:
a. jumlah layanan publik;
b. jumlah pemberi layanan publik;
c. jumlah pengguna layanan publik;
d. sarana dan prasarana;
e. survei kepuasan masyarakat;
f. pengelolaan pengaduan;
g. jumlah produk layanan publik yang terbit;dan/atau
h. kendala dan solusi.

BAB III
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 14

(1) Ketersediaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraa 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.

(4) Kehadiran Pelaksana pada MPP diatur lebih lanjut dalam tata tertib penyelenggaraan MPP.

BAB IV
PEMBIAYAAN

Pasal 15

(1) Pembiayaan DPMPTSP hanya mencakup penyediaan tempat serta pemeliharaan tempat dan fasilitas layanan Penyelenggaraan MPP.

(2) Pembiayaan untuk operasional guna pelaksanaan kegiatan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

(3) Pembiayaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Penyelenggara 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 Lampung Barat

Ditetapkan di Liwa
pada tanggal 27 mei 2025

BUPATI LAMPUNG BARAT,

ttd.

PAROSIL MABSUS

Diundangkan di Liwa
pada tanggal 27 mei 2025
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG BARAT,

ttd.

NUKMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT TAHUN 2025 NOMOR 14

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

SARJAK
NIP. 19761020 20051 1 008