



BUPATI SITUBONDO **PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN BUPATI SITUBONDO
NOMOR 7 TAHUN 2024

TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SITUBONDO,

- Menimbang : a. bahwa Daerah berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Situbondo sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan, diperlukan pengelolaan pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi dalam 1 (satu) tempat berupa mal pelayanan publik sesuai ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dipandang perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9 dan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
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 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 5. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
 6. 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);
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2021 Nomor 5);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Situbondo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Situbondo.
3. Bupati adalah Bupati Situbondo.

4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Situbondo.
5. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
6. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan 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 Kabupaten Situbondo yang selanjutnya disebut MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
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. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah.
14. 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.
15. Pengguna Layanan adalah orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum penerima Pelayanan Publik di MPP.
16. Gerai Layanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
17. Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.
18. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan nonfiskal, serta informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum dalam memperoleh pelayanan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan maksud sebagai pedoman bagi Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, dan Pelaksana dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui MPP, serta Pengguna Layanan selaku penerima layanan.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Bupati ini adalah untuk mengatur penyelenggaraan MPP, guna:

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

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip penyelenggaraan;
- b. nama dan moto;
- c. penyelenggaraan MPP;
- d. maklumat pelayanan, standar pelayanan, dan SOP;
- e. tata tertib;
- f. konsultasi dan pengelolaan;
- g. pendanaan; dan
- h. pemantauan dan evaluasi.

BAB III PRINSIP PENYELENGGARAAN

Pasal 5

- (1) MPP dilaksanakan berdasarkan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. berdayaguna;
 - c. koordinasi;
 - d. akuntabilitas;
 - e. aksesibilitas;
 - f. kenyamanan; dan
 - g. bebas dari pungutan liar.
- (2) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.
- (3) Berdayaguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan biaya tinggi bagi masyarakat.
- (4) 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 yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- (5) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat umum.
- (7) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f merupakan pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, agar masyarakat merasa tenang, nyaman, dan terpuaskan.
- (8) Bebas dari pungutan liar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, merupakan pelayanan yang diberikan harus terbebas dari beban biaya di tempat atau di luar yang tertuang dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
NAMA, LOKASI DAN MOTO

Bagian Kesatu
Nama

Pasal 6

- (1) Nama MPP adalah MPP Amukti Praja.
- (2) Logo MPP Amukti Praja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kedua
Lokasi

Pasal 7

Lokasi MPP ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Moto

Pasal 8

- (1) Moto MPP Amukti Praja adalah PAKEM.
- (2) PAKEM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kepanjangan dari Pelayanan Aktif, Kreatif, Efektif, Efisien, Memuaskan.

BAB V
PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu
Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Layanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP mempunyai fungsi sebagai berikut:
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan;
 - c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan;
 - d. penjaminan kualitas pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - e. perumusan 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
Organisasi Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri dari :
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur;
 - c. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
 - d. Badan Usaha Milik Negara;
 - e. Badan Usaha Milik Daerah;
 - f. Swasta; dan
 - g. Unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah dalam MPP dilaksanakan berdasarkan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk kesepakatan bersama, perjanjian kerja sama atau sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.
- (3) Organisasi Penyelenggara menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah berdasarkan kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian penempatan pelayanan pada MPP yang telah ditandatangani oleh para pihak.

Pasal 11

Daftar Organisasi Penyelenggara dan jenis pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Pelaksanaan Tugas dan Fungsi

Pasal 12

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) antara DPMPTSP dengan organisasi penyelenggara dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dilakukan sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah.

Pasal 13

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) huruf a berupa penyediaan gedung, sarana dan prasarana/fasilitas.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) huruf b disesuaikan dengan kondisi ruangan dengan pola layanan masing-masing Organisasi Penyelenggara.

- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 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 9 ayat (3) huruf e ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf f dilaksanakan melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N).

Bagian Keempat Penataan

Pasal 14

- (1) Penataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) yaitu penataan gerai layanan dalam MPP yang disesuaikan dengan kapasitas ruangan dan memperhatikan jumlah Organisasi Penyelenggara.
- (2) Penataan Gerai Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah jenis layanan dan jumlah Pengguna Layanan langsung.

Pasal 15

Penataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, termasuk penataan jalur pintu masuk dan pintu keluar, serta sarana yang memadai bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak.

Bagian Kelima Pola Pelayanan

Pasal 16

- (1) Pola pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) meliputi:
 - a. fungsional;
 - b. terpusat; dan
 - c. terpadu.
- (2) Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan oleh Penyelenggara, Organisasi 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 Penyelenggara, Organisasi 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 yang meliputi pelayanan perizinan dan nonperizinan dari Organisasi Penyelenggara yang terintegrasi dalam MPP.

Pasal 17

Selain pola pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1), Organisasi Penyelenggara dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan masing-masing dalam rangka upaya menggali, menciptakan, dan meningkatkan inovasi pelayanan dengan tetap mengikuti prinsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1).

Bagian Keenam
Penyelenggaraan Layanan

Pasal 18

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (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 Pengguna Layanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan Pengguna Layanan dengan memanfaatkan teknologi informatika dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan secara mandiri oleh Pengguna Layanan dengan menggunakan fasilitas perangkat teknologi informatika dan komunikasi yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan masing-masing Organisasi Penyelenggara dan/atau Gerai Layanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 19

- (1) Dalam hal penyelenggaraan MPP 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.

Bagian Ketujuh Mekanisme Pelayanan

Pasal 20

- (1) Dalam penyelenggaraan MPP diatur mekanisme pelayanan.
- (2) Mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam SOP.
- (4) Khusus Pengguna Layanan penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak mendapatkan prioritas pelayanan.

Pasal 21

Pelaksana melakukan pendampingan terhadap Pengguna Layanan yang belum memahami proses pengajuan perizinan dan nonperizinan melalui OSS atau aplikasi lainnya di Gerai Layanan.

Bagian Kedelapan Sumber Daya Manusia

Pasal 22

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Perbantuan tenaga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikoordinasikan dengan Penyelenggara.

Bagian Kesembilan Penjaminan Kualitas Pelayanan

Pasal 23

- (1) Dalam Penyelenggaraan MPP diperlukan penjaminan kualitas pelayanan.
- (2) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh Pengguna Layanan.

- (3) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memberikan data dan fakta yang diperlukan Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana untuk menginformasikan masalah kualitas pelayanan terhadap Pengguna Layanan.
- (4) Selain tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penjaminan kualitas pelayanan juga dilakukan agar dapat memberikan layanan yang optimal bagi berbagai pihak yang terkait didalamnya.

Bagian Kesepuluh Pengintegrasian dan Lingkup Layanan

Pasal 24

- (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 (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.

Pasal 25

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas :

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

BAB VI MAKLUMAT PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN, DAN SOP

Bagian Kesatu Maklumat Pelayanan

Pasal 26

- (1) Setiap penyelenggaraan MPP harus dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan secara luas.

Pasal 27

- (1) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) harus dilaksanakan oleh Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, dan Pelaksana.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diletakkan atau dipajang di MPP yang dapat dilihat dan dibaca langsung oleh semua orang.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 28

- (1) Selain Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1), penyelenggaraan MPP juga dilengkapi Standar Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :
 - a. dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. persyaratan berupa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - d. jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - e. biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - f. produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
 - h. kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
 - i. pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
 - k. jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;

- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana, penilaian terhadap pelaksana untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi Pengguna Layanan.

Bagian Ketiga SOP

Pasal 29

- (1) Pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) dituangkan dalam SOP.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai landasan operasional dalam melaksanakan pelayanan di masing-masing Organisasi Penyelenggara atau Gerai Layanan.
- (3) Penetapan dan pengesahan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan Organisasi Penyelenggara atau masing-masing pejabat yang berwenang.
- (4) Dalam hal terdapat SOP terpadu, ditetapkan melalui Keputusan Penyelenggara MPP.

BAB VII TATA TERTIB

Pasal 30

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada tata tertib.
- (2) Penetapan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (4) dilakukan setelah pembahasan bersama seluruh atau sebagian Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, dan/atau Pelaksana.
- (3) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat antara lain:
 - a. ketentuan waktu pelaksanaan;
 - b. pelaksana pelayanan;
 - c. kewajiban; dan
 - d. larangan.
- (4) Tata tertib yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, Pelaksana, dan Pengguna Layanan di MPP.

BAB VIII KONSULTASI DAN PENGELOLAAN

Bagian Kesatu Pelayanan Konsultasi

Pasal 31

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan konsultasi.
- (2) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. konsultasi teknis jenis layanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum perizinan dan nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (3) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.

Pasal 32

- (1) Setiap layanan konsultasi dicatat dan dibukukan baik secara manual maupun secara elektronik.
- (2) Apabila dalam memberikan layanan konsultasi, Pelaksana tidak memahami, maka dapat diteruskan kepada Penyelenggara atau atasan langsung untuk menjelaskan.

Bagian Kedua Pengelolaan Informasi

Pasal 33

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan Informasi.
- (2) Layanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana.
- (3) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. menerima permintaan layanan informasi; dan
 - b. menyediakan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan, serta inovasi layanan publik dari Organisasi Penyelenggara dan Penyelenggara.

Pasal 34

- (1) Penyediaan dan pemberian informasi paling sedikit memuat:
 - a. profil dan inovasi layanan publik Organisasi Penyelenggara dan Penyelenggara;
 - b. tata tertib;
 - c. Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - d. SOP; dan
 - e. mekanisme penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.

Bagian Ketiga
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 35

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan pengaduan masyarakat secara terpadu.
- (2) Gerai Layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk:
 - a. menerima pengaduan atas layanan perizinan dan nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima pengadu;
 - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
 - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan perizinan dan nonperizinan;
 - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP, pengaduan disampaikan/dialurkan kepada Penyelenggara atau Organisasi Penyelenggara lainnya sesuai tugas, fungsi, dan kewenangannya;
 - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan;
 - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (3) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan tuntas.

Pasal 36

- (1) Layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara:
 - a. manual; atau
 - b. elektronik.
- (2) Sarana pengaduan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menggunakan:
 - a. formulir; dan/atau
 - b. kotak pengaduan.
- (3) Sarana pengaduan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat menggunakan media surat elektronik, pesan pada akun media sosial, pesan layanan singkat dan/atau telepon.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a digunakan untuk pengaduan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b digunakan untuk pengaduan secara tidak langsung.

Pasal 37

- (1) Jangka waktu pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen laporan pengaduan secara lengkap.
- (2) Jangka waktu pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikecualikan bagi pengaduan yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Jangka waktu pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dalam SOP.

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 38

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai berikut:
 - a. penyelenggara MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
 - b. pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 39

- (1) Dalam penyelenggaraan MPP, Bupati melakukan:
 - a. pemantauan; dan
 - b. evaluasi.
- (2) Dalam melaksanakan pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Bupati dibantu oleh Tim yang dibentuk dengan Keputusan Bupati.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya terdiri dari:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai Penanggung Jawab;
 - b. Inspektur sebagai Ketua;
 - c. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagai Sekretaris;
 - d. Kepala Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi penunjang Bidang Perencanaan serta fungsi penunjang Bidang Penelitian dan Pengembangan sebagai Anggota;
 - e. Kepala Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi penunjang bidang Keuangan sebagai Anggota.

- (4) Dalam melaksanakan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Bupati dibantu Penyelenggara.
- (5) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan setiap triwulan atau sesuai kebutuhan, dan hasilnya dilaporkan kepada Bupati dan Wakil Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 40

- (1) Selain pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39, juga dilakukan survei IKM secara independen.
- (2) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Situbondo
Pada tanggal 9 Januari 2024

BUPATI SITUBONDO,

ttd.

KARNA SUSWANDI

Diundangkan di Situbondo
Pada tanggal 9 Januari 2024

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SITUBONDO

ttd.

WAWAN SETIAWAN

BERITA DAERAH KABUPATEN SITUBONDO TAHUN 2024 NOMOR 7

SALINAN sesuai dengan Aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM



ANNA KUSUMA, S.H.,M.Si
Pembina (IV/a)

19831221 200604 2 009

LAMPIRAN Peraturan Bupati Situbondo

Tanggal : 9 Januari 2024

Nomor : 7 Tahun 2024

LOGO MPP AMUKTI PRAJA



ARTI LOGO

	Kapal Pesiar melambangkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja sebagai wadah pelayanan bagi masyarakat di Situbondo
	Jendela/ruangan yang banyak melambangkan bahwa pelayanan yang diberikan masing-masing instansi terintegrasi dalam satu tempat
	Ujung lancip melambangkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja memiliki tujuan yang jelas yaitu untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi dalam rangka meningkatkan daya saing pelaku usaha di Kabupaten Situbondo
	Lautan/ombak melambangkan tantangan yang hadapi Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
	Warna merah melambangkan prinsip yang dilaksanakan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja
	Warna biru melambangkan jaminan sesuai standar pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja kepada masyarakat dalam menerima layanan

BUPATI SITUBONDO,

ttd.

KARNA SUSWANDI