



SALINAN

## **BUPATI KARANGANYAR PROVINSI JAWA TENGAH**

### **PERATURAN BUPATI KARANGANYAR NOMOR 71 TAHUN 2021 TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
BUPATI KARANGANYAR,**

**Menimbang** : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 16 Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang 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 4846);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 120);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Karanganyar.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Karanganyar.
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 Karanganyar yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP yang menjadi kewenangan Daerah.

6. 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 Karanganyar.
7. 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.
8. 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.
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. 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.
11. 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.

12. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
13. 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.
14. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan / atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
15. Pengadu adalah setiap orang yang dirugikan oleh penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik sebagai akibat tidak dilaksanakan kewajiban dan / atau dilanggarnya larangan atau pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
16. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
17. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk hukum lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

18. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disebut BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan modal langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
19. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.

## Bagian Kedua Maksud, Tujuan dan Prinsip

### 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

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas; dan
- f. kenyamanan.

Bagian Ketiga  
Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. nota kesepakatan dan perjanjian kerjasama;
- c. sarana dan prasarana;
- d. peran serta masyarakat;
- e. pembiayaan; dan
- f. monitoring dan evaluasi.

BAB II

PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu

Lokasi

Pasal 6

Lokasi MPP di Jalan Slamet Riyadi, Ngaliyan, Kelurahan Lalung Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar.

Bagian Kedua

Penyelenggara MPP

Pasal 7

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (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 mempunyai 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;
- g. penyediaan informasi dan data terkait penyelenggaraan MPP; dan
- h. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

### Bagian Ketiga Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 8

Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri dari:

- a. Pemerintah Pusat;
- b. Perangkat Daerah Provinsi;
- c. Perangkat Daerah;
- d. BUMN;
- e. BUMD;
- f. Swasta; dan
- g. Unit layanan pendukung lainnya.

### Bagian Keempat Sumber Daya Manusia

#### Pasal 9

- (1) Sumber daya manusia penyelenggaraan MPP pada Gerai Pelayanan terdiri dari:
  - a. petugas dari DPMPTSP; dan
  - b. petugas dari Organisasi Penyelenggara.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menjadi tanggung jawab DPMPTSP.

- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

Bagian Kelima  
Mekanisme Pelayanan

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan 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 11

- (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 pemberian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.

#### Bagian Keenam Pelaksanaan

#### Pasal 12

- (1) Dalam menyelenggarakan MPP, Kepala DPMPTSP menyusun tata tertib pengelolaan operasional MPP.
- (2) Setiap pelayanan yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara MPP menjadi tanggung jawab masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III

#### NOTA KESEPAKATAN DAN PERJANJIAN KERJASAMA

#### Pasal 13

- (1) Pelaksanaan penyelenggaraan MPP dilaksanakan melalui mekanisme Nota Kesepakatan dan/atau Perjanjian Kerjasama antara Organisasi Penyelenggara dengan Pemerintah Daerah.
- (2) Nota Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. maksud dan tujuan;
  - b. obyek kerjasama;
  - c. ruang lingkup;
  - d. jangka waktu;
  - e. pelaksana;
  - f. biaya; dan
  - g. penutup.

- (3) Perjanjian kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
- a. maksud dan tujuan;
  - b. objek perjanjian kerjasama;
  - c. ruang lingkup;
  - d. hak dan kewajiban para pihak;
  - e. pelaksana perjanjian;
  - f. jangka waktu;
  - g. biaya;
  - h. keadaan kahar;
  - i. penyelesaian perselisihan; dan
  - j. penutup.
- (4) Dalam melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bupati dapat memberikan kuasa kepada Kepala DPMPTSP untuk menandatangani Perjanjian Kerjasama dengan Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP.

#### BAB IV

#### SARANA DAN PRASARANA

##### Pasal 14

- (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 difabel dan manula;
  - g. ruang laktasi;
  - h. ruang bermain anak;
  - i. ruang baca/ perpustakaan;
  - j. ruang ibadah;
  - k. toilet;

- l. toilet khusus;
  - 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 15

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam peningkatan MPP dengan:
  - a. menyampaikan saran, pendapat dan usulan;
  - b. menyampaikan pengaduan/keluhan terhadap layanan;
  - c. mengikuti survei kepuasan masyarakat; dan
  - d. memberikan bantuan/dukungan lain sesuai 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 minimal setiap 6 (enam) bulan sekali sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## BAB VI PEMBIAYAAN

### Pasal 16

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP dibebankan pada:
  - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;

- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
  - c. Sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pembiayaan terkait pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara pada MPP.
- (3) Pembiayaan terkait fungsi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. pembiayaan sumber daya manusia; dan
  - b. biaya lain sepanjang terkait dengan pelayanan pada MPP.

## BAB VII

### PEMBINAAN, MONITORING DAN EVALUASI

#### Pasal 17

- (1) Bupati membentuk Tim Pembinaan, Monitoring dan Evaluasi yang terdiri dari:
- a. DPMPTSP;
  - b. Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pengawasan;
  - c. Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan kepegawaian;
  - d. Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan hukum; dan
  - e. Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan kelembagaan.
- (2) Pembinaan, monitoring dan evaluasi dapat dilaksanakan dengan cara:
- a. survei;
  - b. observasi;
  - c. dokumentasi; dan
  - d. wawancara.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan laporan monitoring dan evaluasi kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan Kepala Organisasi Penyelenggara setiap 6 (enam) bulan sekali.

BAB VIII  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 18

Ketentuan mengenai pedoman teknis penyelenggaraan MPP diatur dengan Surat Keputusan Kepala DPMPSTP.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Karanganyar  
pada tanggal 17 September 2021

BUPATI KARANGANYAR,

ttd.

JULIYATMONO



Diundangkan di Karanganyar  
pada tanggal 17 September 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR,

ttd.

SUTARNO

BERITA DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2021 NOMOR 71

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN KARANGANYAR  
Kepala Bagian Hukum



ZULFIKAR HADIDH  
NIP. 19750311 199903 1 009