



**BUPATI MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN BUPATI MALANG
NOMOR 40 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN MALANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MALANG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan 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);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);



3. 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);
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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 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 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 186);



9. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
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 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang (Lembaran Daerah Kabupaten Malang Tahun 2012 Nomor 3/E);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016 Nomor 1 Seri C), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Malang Tahun 2022 Nomor 3 Seri C);
14. Peraturan Bupati Malang Nomor 59 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kabupaten Malang Tahun 2022 Nomor 59 Seri C);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MALANG.



BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Malang.
3. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.
4. Bupati adalah Bupati Malang.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
6. Kepala DPMPTSP adalah Kepala DPMPTSP Kabupaten Malang.
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 Malang 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. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan *Online* Terpadu yang selanjutnya disebut SIPELOT adalah aplikasi berbasis web untuk perizinan berusaha maupun perizinan nonberusaha.
19. 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.
20. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan nonfiskal, serta informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
21. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum dalam memperoleh pelayanan.



BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Organisasi Penyelenggara, 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 III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip;
- b. nama, moto dan maskot;
- 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 IV PRINSIP

Pasal 5

- (1) MPP dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. berdaya guna;
 - 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) Berdaya guna 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 (*Team Work*) 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 V

NAMA, MOTO DAN MASKOT

Bagian Kesatu

Nama

Pasal 6

- (1) Nama MPP adalah MPP Malang Makmur.
- (2) MPP Malang Makmur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan logo sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.



Bagian Kedua
Moto

Pasal 7

- (1) Moto MPP adalah Melayani dengan Hati.
- (2) Moto MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga
Maskot

Pasal 8

- (1) Maskot MPP adalah berwujud PULPEN.
- (2) Bentuk, maksud dan makna Maskot MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 9

Maskot MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dapat digunakan sebagai suvenir, stan, vandel akrilik, dan sarana lainnya di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB VI
PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu
Persiapan

Pasal 10

- (1) Pemerintah Daerah melaksanakan persiapan penyelenggaraan MPP.
- (2) Persiapan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui tahapan sebagai berikut:
 - a. membuat kajian atas kebutuhan penyelenggaraan MPP;
 - b. menyiapkan rencana lokasi;



- c. dalam hal dilakukan pembangunan gedung baru atau renovasi, terlebih dahulu menyusun *Detail Engineering Design* (DED) dan Rencana Anggaran dan Biaya (RAB);
 - d. membuat usulan secara tertulis kepada Menteri yang ditandatangani Bupati;
 - e. menindaklanjuti penetapan persetujuan Menteri;
 - f. melakukan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga dan Organisasi Penyelenggara untuk pemberian Pelayanan Publik dalam MPP; dan
 - g. hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada huruf f dituangkan dalam dokumen berupa kesepakatan bersama dan perjanjian kerja sama.
- (3) Kajian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
- a. kondisi wilayah;
 - b. kegiatan masyarakat dan dunia usaha yang memerlukan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
 - c. kesiapan Pemerintah Daerah dalam penyediaan infrastruktur; dan
 - d. dukungan pelayanan dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan pihak terkait.

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara menempatkan pelayanan dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah.
- (2) Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Kelembagaan/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam MPP terlebih dahulu dilakukan penandatanganan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk kesepakatan bersama dan perjanjian kerja sama.
- (3) Pemerintah Daerah menyelenggarakan uji operasional penyelenggaraan MPP paling lama 3 (tiga) bulan sejak selesainya pelaksanaan pembangunan atau renovasi MPP.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup dan Jenis Pelayanan

Pasal 12

Ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi:

- a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dan Pemerintah Daerah; dan



- b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, perbankan, instansi vertikal di Daerah, dan pihak swasta.

Pasal 13

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

Bagian Ketiga Organisasi Penyelenggara

Pasal 14

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah tanpa dipungut biaya.
- (2) Pelayanan sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan kesepakatan yang tertuang dalam kesepakatan bersama dan/atau perjanjian kerja sama yang telah ditandatangani oleh para pihak.



- (3) Daftar Organisasi Penyelenggara dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Bagian Keempat
Penyelenggara

Pasal 15

- (1) Penyelenggara MPP pada Pemerintah Daerah secara *ex-officio* adalah DPMPTSP.
- (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.

Pasal 16

- (1) Pengelolaan dan pemeliharaan MPP dilakukan oleh Penyelenggara sepanjang asetnya sudah diserahkan peruntukannya.
- (2) Dalam hal telah dilakukan penyerahan aset sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk pengelolaan dan pemeliharaan dianggarkan pada Penyelenggara.



Pasal 17

Penyelenggaraan MPP didasarkan pada sistem dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara.

Pasal 18

Sistem dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, paling sedikit memuat:

- a. tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
- b. tata cara penanganan pelayanan;
- c. tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
- d. tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Bagian Kelima
Pelaksana

Pasal 19

- (1) Pelaksana wajib menerapkan budaya 5 (lima) S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
- (2) Selain 5 (lima) S sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaksana harus menerapkan budaya melayani.

Bagian Keenam
Penataan

Pasal 20

- (1) Penataan Gerai Layanan dalam MPP 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.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam MPP dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Penataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, termasuk penataan jalur pintu masuk dan pintu keluar, serta sarana yang memadai bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak.



Bagian Ketujuh
Pola Pelayanan

Pasal 22

- (1) Pola pelayanan dalam MPP meliputi:
 - a. fungsional;
 - b. terpusat; dan
 - c. terpadu.
- (2) Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara, 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 Organisasi Penyelenggara, 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 23

- (1) Selain pola pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1), Organisasi Penyelenggara dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan masing-masing dalam rangka upaya menggali, menciptakan, dan meningkatkan inovasi pelayanan.
- (2) Pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti prinsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1).

Bagian Kedelapan
Penjaminan Kualitas Pelayanan

Pasal 24

- (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 Kesembilan Mekanisme Pelayanan

Pasal 25

- (1) Dalam penyelenggaraan MPP diatur mekanisme pelayanan.
- (2) Mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pengguna Layanan bisa datang langsung ke MPP atau dari lokasi manapun melalui aplikasi;
 - b. Pengguna Layanan yang datang langsung sebagaimana dimaksud pada huruf a, menuju kantor depan (*front office*) untuk menyampaikan keperluannya, selanjutnya pelaksana kantor depan (*front office*) membantu atau mengarahkan untuk mengambil nomor antrian;
 - c. Pengguna Layanan menunggu di tempat duduk yang telah disediakan;
 - d. pemanggilan Pengguna Layanan untuk menuju Gerai Layanan;
 - e. Pelaksana melayani Pengguna Layanan dan diberi tanda bukti penerimaan berkas;
 - f. apabila hasil verifikasi berkas telah lengkap, Pelaksana memberikan dokumen perizinan atau nonperizinan sesuai yang diajukan; dan
 - g. pelayanan perizinan dan nonperizinan tidak dipungut biaya, kecuali pembayaran pajak atau retribusi yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



- (3) Khusus Pengguna Layanan penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak mendapatkan prioritas pelayanan.

Pasal 26

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

Bagian Kesepuluh Pembinaan Sumber Daya Manusia

Pasal 27

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia Aparatur MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan di Gerai Layanan.
- (2) Perbantuan tenaga di Gerai Layanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Perbantuan tenaga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikoordinasikan dengan Penyelenggara.

BAB VII

MAKLUMAT PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN, DAN SOP

Bagian Kesatu Maklumat Pelayanan

Pasal 28

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

Pasal 29

- (1) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) harus dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara, 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 30

- (1) Selain Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1), penyelenggaraan MPP juga dilengkapi Standar Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. prosedur pelayanan yang dibakukan bagi Pelaksana dan Pengguna Layanan termasuk pengaduan;
 - b. waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
 - c. biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
 - d. produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh Penyelenggara; dan
 - f. kompetensi Pelaksana pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi Pengguna Layanan.

Bagian Ketiga
SOP

Pasal 31

- (1) Pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) 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 VIII TATA TERTIB

Pasal 32

- (1) Setiap penyelenggaraan MPP harus didasarkan atas tata tertib.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan setelah dilakukan pembahasan bersama seluruh atau sebagian Organisasi Penyelenggara, 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) Penetapan tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.
- (5) Tata tertib yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, Pelaksana, dan Pengguna Layanan di MPP.

BAB IX KONSULTASI DAN PENGELOLAAN

Bagian Kesatu Pelayanan Konsultasi

Pasal 33

- (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 34

- (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 menjelaskannya.

Bagian Kedua Pengelolaan Informasi

Pasal 35

- (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 36

- (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 37

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan pengaduan masyarakat secara terpadu.
- (2) Layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tahapan paling sedikit meliputi:
- 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 DPMPSTSP, pengaduan disampaikan/disalurkan 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 38

- (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 surat elektronik, 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 39

- (1) Jangka waktu pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 X PENDANAAN

Pasal 40

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai berikut:
 - a. penyelenggaraan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan



- b. pada Gerai Layanan 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 XI PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 41

- (1) Dalam pelaksanaan 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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebagai Anggota;
 - e. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah 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 42

- (1) Selain pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, juga dilakukan survei IKM secara independen.



(2) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 43

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kepanjen
pada tanggal 30 Maret 2023

BUPATI MALANG,

ttd.

SANUSI

Diundangkan di Kepanjen
pada tanggal 30 Maret 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MALANG,

ttd.

WAHYU HIDAYAT

Berita Daerah Kabupaten Malang
Tahun 2023 Nomor 40 Seri D



LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI MALANG
NOMOR 40 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN MALANG

**NAMA MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN MALANG**



BUPATI MALANG,

ttd.

SANUSI



LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI MALANG
NOMOR 40 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN MALANG

**MOTO MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN MALANG**



BUPATI MALANG,

ttd.

SANUSI



LAMPIRAN III
PERATURAN BUPATI MALANG
NOMOR 40 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN MALANG

**MASKOT MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN MALANG**

I. BENTUK MASKOT MPP



II. MAKSUD DAN MAKNA MASKOT MPP

- a. Maksud Maskot MPP berwujud sebuah PULPEN (Pusat Layanan Publik yang Efektif dan Efisien) dengan memakai baju khas Malangan berwarna merah bata, memakai udeng dan sepong bermotif gringsing khas Malangan dengan mengangkat kedua jari jempol.



b. Makna Maskot MPP adalah:

1. Warna merah bata adalah terakota, yang mempunyai makna berani, tegas dan berwibawa dalam arti lain dari warna merah bata adalah gerabah yang dapat dimanfaatkan menjadi alat-alat yang berguna bagi kehidupan sehari-hari. Seperti tujuan penyelenggaraan MPP adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah;
2. Udeng dan sebong dengan motif gringsing menggambarkan kebudayaan dan seni budaya asli dari Daerah yang melambangkan keindahan juga kesejahteraan. Diharapkan pemakainya senantiasa sejahtera dan terpelihara jiwa dan raganya, sehingga bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional yang selalu menerapkan budaya 5 (lima) S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun dalam melayani masyarakat sebagai pelayan publik;
3. Kedua jari jempol menghadap ke atas mempunyai arti penghormatan atau pemberian apresiasi tinggi terhadap pelaku usaha yang berinvestasi di Daerah;
4. PULPEN bergerak dan melaksanakan tugas dan fungsinya. Sesungguhnya ia bergerak dan menuliskan sesuatu sesuai kehendak pemegangnya. Maka apa yang akan ditulis dan nantinya terbaca adalah kembali kepada diri pemegang pulpen itu, dengan memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat sepenuh hati, ikhlas dan jujur, selalu menggunakan moto Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan akan memberikan goresan pulpen yang baik untuk penerima layanan.

BUPATI MALANG,

ttd.

SANUSI

