



BUPATI BANGLI
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI BANGLI
NOMOR 20 TAHUN 2024

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGLI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa mal pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, diperlukan pengaturan mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II Dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan

- Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
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 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bangli.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bangli
3. Bupati adalah Bupati Bangli.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bangli.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Pemerintah Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Umum Daerah.
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangli.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

9. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, Pemerintah Daerah propinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, BUMD, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pemberi layanan adalah Kementerian atau Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Perangkat Daerah Provinsi Bali, Perangkat Daerah, BUMD, dan/atau unit layanan pendukung lainnya yang memberikan Pelayanan Publik.
12. 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
13. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
14. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
15. Pengguna Layanan adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum penerima Pelayanan Publik di MPP.
16. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
17. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini yaitu sebagai pedoman penyelenggaraan bagi Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, dan

Pelaksana dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui MPP, serta Pengguna Layanan selaku penerima layanan.

- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini yaitu untuk mengatur penyelenggaraan MPP, guna:
 - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
 - b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

BAB II PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Lokasi

Pasal 3

- (1) Lokasi MPP terletak di Jalan Brigjen Ngurah Rai Nomor 2A Bangli.

Bagian Kedua Penyelenggara

Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP adalah DPMPTSP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP memiliki fungsi:
 - a. penyediaan 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 yang harus dipatuhi oleh pihakpihak yang memberikan layanan pada MPP;
 - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Ketiga
Pemberi Layanan

Pasal 5

- (1) Pemberi layanan pada MPP terdiri dari:
 - a. Kementerian atau Lembaga;
 - b. Badan Usaha Milik Negara;
 - c. Perangkat Daerah Provinsi Bali;
 - d. Perangkat Daerah;
 - e. BUMD; dan/atau
 - f. 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.
- (5) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik melibatkan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat
Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik

Pasal 6

- (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;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.

- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Bagian Kelima Waktu Pelayanan

Pasal 7

- (1) Waktu pelayanan dalam MPP adalah sebagai berikut:
 - a. hari Senin sampai dengan hari Kamis pada pukul 08.00 WITA sampai dengan 15.30 WITA;
 - b. hari Jum'at pada pukul 08.00 WITA sampai dengan 13.00 WITA; 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 perundangundangan atau kebijakan masing-masing pemberi layanan pada MPP dengan persetujuan dari Penyelenggara MPP.

Bagian Keenam Sumber Daya Manusia Mal Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan 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.

Bagian Ketujuh
Mekanisme Pelayanan Mal Pelayanan Publik

Pasal 9

- (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 Kedelapan
Tata Tertib Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Pasal 10

Ketentuan mengenai tata tertib penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, Pasal 7 ayat (1) huruf c, dan Pasal 8 ayat (4) diatur dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

BAB III
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 11

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

- (3) Penyampaian pelaksanaan monitoring 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 IV PENDANAAN

Pasal 12

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari:
- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah Kabupaten Bangli melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran DPMPTSP; dan
 - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. penyediaan telepon, air, listrik dan internet;
 - b. pengelolaan gedung;
 - c. penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standarisasi peralatan kerja; dan
 - d. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasional penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab Pemberi Layanan pada MPP.
- (4) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
- a. pembiayaan sumber daya manusia; dan
 - b. biaya lain sepanjang terkait dengan pelayanan pada MPP.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan
Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah
Kabupaten Bangli.

Ditetapkan di Bangli
pada tanggal 31 Juli 2024
BUPATI BANGLI,

ttd

SANG NYOMAN SEDANA ARTA

Dundangkan di Bangli
pada tanggal 23 Agustus 2024
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANGLI,

ttd

IDA BAGUS GDE GIRI PUTRA
BERITA DAERAH KABUPATEN BANGLI TAHUN 2024 NOMOR 20

Salinan. Sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BANGLI

NYOMAN PURNAMAWATI, SH.,MH
PEMBINA (IV/a)
NIP. 197907202005012013



LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI BANGLI
NOMOR 20 TAHUN 2024
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL
PELAYANAN PUBLIK

DAFTAR INSTITUSI PENYELENGGARA NEGARA, KORPORASI, LEMBAGA
INDEPENDEN DAN BADAN HUKUM DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BANGLI

NO	LEMBAGA/KEMENTERIAN
1	KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANGLI
2	KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA GIANYAR
3	PENGADILAN NEGERI BANGLI
4	KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANGLI
5	KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH BALI RESOR BANGLI
6	KEJAKSAAN NEGERI BANGLI
7	BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN BANGLI

NO	BADAN LAYANAN PUBLIK/BUMN/BUMD/SWASTA
1	KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG BANGLI
2	KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG GIANYAR
3	KANTOR BANK PEMBANGUNAN DAERAH CABANG BANGLI
4	PT. BPR BANK DAERAH BANGLI
5	PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA DANU ARTA KABUPATEN BANGLI

NO	PEMERINTAH PROVINSI/KABUPATEN
1	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANGLI
2	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERMUKIMAN KABUPATEN BANGLI
3	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BANGLI
4	DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN BANGLI
5	DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGLI
6	DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BANGLI
7	DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANGLI
8	BADAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN BANGLI
9	RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN BANGLI

BUPATI BANGLI

ttd

SANG NYOMAN SEDANA ARTA