

BUPATI SUMEDANG PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI SUMEDANG

TAHUN 2024 NOMOR 46

TENTANG

MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUMEDANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan, keamanan, keterjangkauan, kecepatan, kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Kabupaten Sumedang telah dibentuk mal pelayanan publik sesuai ketentuan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik;
 - b. bahwa Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik masih memerlukan penyempurnaan untuk dapat menampung kebutuhan hukum masyarakat mengenai mal pelayanan publik sehingga perlu diganti;
 - pertimbangan sebagaimana berdasarkan c. bahwa dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mal Pelayanan Publik;

Mengingat

: 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Daerah-daerah Kabupaten Pembentukan Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerahdaerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. 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);

 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 5038);

 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);

 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);

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 Kabupaten yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kabupaten Sumedang.

2. Bupati adalah Bupati Sumedang.

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang yang selanjutnya disebut Dinas PMPTSP, adalah perangkat Daerah Kabupaten yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang pelayanan

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian rangka pemenuhan kebutuhan dalam kegiatan sesuai dengan peraturan perundang pelayanan undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

6. Pelayanan Bergerak adalah pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana

transportasi

7. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-

mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

8. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP pengintegrasian Pelayanan Publik 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.

9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, dibentuk yang korporasi, lembaga independen peraturan perundangketentuan berdasarkan undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

10. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan

dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

Bagian Kedua Prinsip Mal Pelayanan Publik

Pasal 2

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas;
- f. kenyamanan; dan
- g. bebas dari pungutan liar.

Bagian Ketiga Nama dan Lokasi Mal Pelayanan Publik

Pasal 3

(1) Nama MPP adalah MPP Kabupaten Sumedang.

(2) Lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beralamat di Jalan Prabu Geusan Ulun Nomor 36 Sumedang.

BAB II LOGO, MOTO, VISI DAN MISI MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

(1) MPP mempunyai logo dan moto sebagaimana tampak berikut ini:



(2) Logo dan Moto MPP sebagaimana dimaksud ayat (1) menggambarkan makna:

a. tulisan MPP yang bersatu menunjukkan semua

layanan terintegrasi;

 tulisan M berwarna hijau menunjukkan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan secara harmoni, seimbang dan mendorong perasaan empati;

c. tulisan PP warna orange menunjukkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang semakin luas yang dilakukan dengan penuh semangat, optimis, percaya diri, ramah, hangat, dan mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat;

 d. tulisan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang berwana biru menunjukkan penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh MPP dapat dipercaya dan

bertanggungjawab;

e. tulisan profesional berwarna hitam menunjukkan komitmen petugas pelayanan MPP untuk senantiasa tegas dan memegang teguh etika sesuai dengan Standar Operasional Prosedur;

 f. tulisan melayani berwarna merah menunjukkan aura dan energi yang timbul dari penyelenggaraan

Pelayanan Publik;

g. latar putih menunjukkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik bersih dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme serta menjamin terwujudnya transparansi;

h. tulisan yang melengkung (tanpa sudut) menunjukkan penyelenggaraan Pelayanan Publik

yang dinamis dan tidak kaku;

i. tulisan MPP yang tanpa bingkai menunjukan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang luas berbasis teknologi informasi; dan

j. moto MPP profesional melayani menggambarkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh petugas pelayanan yang kompeten, berintegritas, dan beretika.

(3) Logo MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai identitas agar MPP lebih dikenal oleh masyarakat.

Pasal 5

- (1) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik MPP memiliki visi terwujudnya Pelayanan Publik prima yang profesional dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- (2) Visi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui misi:
 - a. memberikan pelayanan berkualitas secara transparan, akuntabel, cepat, mudah, murah, terjangkau, aman dan nyaman;
 - b. mewujudkan tata Kelola pemerintahan sesuai dengan prinsip good governance dan clean government yang berbasis teknologi informasi dan Komunikasi;
 - c. mewujudkan sumber daya manusia yang jujur dan profesional; dan
 - d. mewujudkan peran serta masyarakat dalam Pelayanan Publik.

BAB III PENYELENGGARA DAN RUANG LINGKUP MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

- (1) MPP diselenggarakan oleh Dinas PMPTSP bersamasama dengan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Perangkat Daerah:
 - b. Pemerintah Daerah Provinsi;
 - c. Instansi Vertikal/Lembaga Negara;
 - d. Pemerintah Pusat;
 - e. Badan Usaha Milik Negara;
 - f. Badan Usaha Milik Daerah; dan
 - g. Unit Pelayanan Publik Swasta
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 7

Jenis Layanan Publik pada MPP ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB IV PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Manajemen Mal Pelayanan Publik

Pasal 8

(1) Dalam penyelenggaraan MPP Kepala Dinas PMPTSP bertugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan koordinasi penyediaan fasilitas pada MPP.

(2) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara Dinas PMPTSP dengan organisasi penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.

(3) Koordinasi penyediaan fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada Gerai Pelayanan sesuai dengan

kemampuan keuangan Daerah.

(4) Mekanisme penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui memorandum of understanding, perjanjian kerja sama dan/atau melalui Keputusan Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundan-gundangan.

(5) Penyediaan dan pemanfaatan fasilitas untuk pelaksanaan penyelenggaraan MPP menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah sesuai dengan peraturan

perundang-undangan.

(6) Setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Kepala Dinas PMPTSP berwenang menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pihak-pihak yang tergabung dalam MPP.

Pasal 10

Selain tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Kepala Dinas PMPTSP bertugas membuat laporan secara periodik paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan terhadap pelaksanaan ketentuan dan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.

Pasal 11

Dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) Kepala Dinas PMPTSP melaksanakan 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. penyediaan tata tertib;

e. penyediaan...

e. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan

f. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 12

Dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan fungsi:

a. penjaminan kualitas pelayanan sesuai dengan Standar

Pelayanan;

 b. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional; dan

c. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan

Publik.

Pasal 13

(1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.

(2) Penataan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b

disesuaikan dengan kondisi ruangan.

(3) Pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b dilaksanakan oleh masing-masing Organisasi

Penyelenggara.

(4) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf e dan Pasal 12 huruf b melalui sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional.

Pasal 14

Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas Penyediaan, pemanfaatan, pemeliharaan dan perawatan gedung dan sarana prasarana/fasilitas untuk penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua Penyelenggaraan pelayanan

Pasal 15

(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 penerima pelayanan secara tatap muka.

(3) Pelayanan...

(3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

(4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan

fasilitas perangkat yang tersedia.

(5) Pelayanan Bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 16

(1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangan masing-masing.

(2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan

kewenangan masing-masing.

Pasal 17

Dalam Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) Dinas PMPTSP menyusun Standar operasional prosedur pelayanan secara makro.

Pasal 18

Dalam Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun standar operasional prosedur secara mikro.

Bagian Ketiga Mekanisme Pelayanan Publik secara Umum pada Mal Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik secara umum pada MPP dimulai dari:
 - a. pemohon mendaftar layanan yang akan dituju melalui aplikasi MPP Sumedang yang dapat diunduh di playstore/Appstore;

 b. pemohon memilih instansi, jenis layanan dan mengambil daftar booking antrian melalui aplikasi;

- c. pemohon mendatangi MPP Sumedang dan menukar kode booking dengan daftar antrian didampingi petugas pelayanan;
- d. pemohon menunggu giliran pelayanan sesuai daftar antrian pada ruang tunggu;

e. petugas front office pada loket layanan memeriksa kelengkapan berkas untuk dilanjutkan pada pemrosesan layanan, kecuali jika hasil pemeriksaan kelengkapan berkas menyatakan berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;

f. pemrosesan layanan; dan

g. pemohon mendapatkan produk layanan dan melakukan survei kepuasan masyarakat.

(2) Dalam hal terjadi kendala pada saat melakukan pendaftaran layanan melalui aplikasi MPP Sumedang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a petugas MPP membantu memfasilitasi pendaftaran pemohon.

Bagian Keempat Sumber Daya Manusia

Pasal 20

(1) Penyediaan petugas pelayanan MPP pada masingmasing unit pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

(2) Pembinaan Sumber Daya Manusia MPP secara teknis dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

(3) Pembinaan Sumber Daya Manusia MPP secara umum dilakukan oleh Bupati dan/atau pejabat yang ditunjuk.

BAB V KERJA SAMA

Pasal 21

(1) Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah yang akan menyelenggarakan pelayanan pada MPP didahului dengan melakukan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepakatan bersama dan perjanjian kerja sama.

(2) Dalam rangka menyusun kesepakatan dan perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bupati dapat memberikan kuasa kepada Kepala Dinas PMPTSP untuk menandatangani kesepakatan dan perjanjian kerja sama.

(3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk untuk Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana/fasilitas penyelenggaraan MPP.

Pasal 22

Selain kerjasama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) Kepala Dinas PMPTSP dapat melakukan kerja sama dengan lembaga yang menyelenggarakan Pelayanan Publik, perguruan tinggi, korporasi dan lembaga Pelayanan Publik lainnya dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan MPP sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

BAB VI MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 23

instansinya pejabat yang menugaskan memberikan layanan di mpp untuk melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

(2) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi, Bupati sebagaimana dimaksud ayat (1) membentuk Tim.

(3) Susunan keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur Pemerintah Daerah dan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

(4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaporkan hasil monitoring dan evaluasi kepada Bupati melalui

Sekretaris Daerah.

BAB VII PENAMBAHAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 24

(1) Pemerintah Daerah kabupaten dapat menyediakan penambahan pelayanan MPP pada beberapa wilayah atau lokasi sesuai kebutuhan dan/atau bersifat lintas Kabupaten/Kota yang diselenggarakan oleh Kabupaten/Kota yang lain.

(2) Penambahan pelayanan MPP sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) bertujuan:

a. memberikan kemudahan pengurusan pelayanan pada 1 (satu) tempat;

jarak bagi akses b. memberikan kemudahan

masyarakat; dan/atau

c. dukungan terhadap program strategis nasional.

- (3) Penambahan pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan dengan membuka pojok pelayanan dan/atau pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau sebutan lainnya.
- (4) Penambahan pelayanan MPP berupa pelayanan pada:
 - a. kawasan ekonomi khusus;
 - b. kawasan industri; atau

c. kawasan perbatasan.

(5) Penambahan pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 25

- (1) Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan MPP bersumber dari:
 - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
 - b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

(2) Anggaran biaya pelaksanaan sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) digunakan untuk:

a. penyediaan...

a. penyediaan telepon, air, listrik dan internet;

b. pengelolaan gedung;

c. penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standardisasi peralatan kerja; dan

d. biaya operasional penyelenggaraan MPP.

(3) Anggaran biaya dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Perjanjian Kerja Sama.

(4) Biaya yang diperlukan selain untuk penggunaan yang telah ditentukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi beban dan tanggung jawab masing-masing instansi penyelenggara.

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

> Ditetapkan di Sumedang pada tanggal 19 November 2024

> > Pj. BUPATI SUMEDANG

TOTA RAMLI

Diundangkan di Sumedang pada tanggal 19 November 2024

SEKRETARIS DAERAH RABUPATEN SUMEDANG,

TUTIEUSWATI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMEDANG TAHUN 2024 NOMOR 46