



**BERITA DAERAH
KABUPATEN NIAS**

NOMOR : 372

SERI : E

PERATURAN BUPATI NIAS
NOMOR 23 TAHUN 2024

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NIAS,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkup Pemerintah Daerah maka dipandang perlu membentuk Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik melalui Peraturan Bupati;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka menetapkan Peraturan Bupati Nias tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
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 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 beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. 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 beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan 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);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
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 Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias (Lembaran Daerah Kabupaten Nias Tahun 2021 Nomor 24);
13. Peraturan Bupati Nias Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Nias (Berita Daerah Kabupaten Nias Tahun 2021 Nomor 222);

Memperhatikan : Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Nomor B/473/PP.99/2024 tanggal 09 September 2024 perihal Persetujuan Pembentukan Mal Pelayanan Publik;

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 Nias.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta Perangkat Daerah Kabupaten Nias.
3. Bupati adalah Bupati Nias.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Nias.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas di Daerah, Badan di Daerah, dan Kecamatan.
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 DPMPSTP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.

8. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPSTP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.
9. 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.
10. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat dengan 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.
11. 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.
12. Pemberi layanan adalah Perangkat Daerah Kabupaten Nias, BUMD, dan/atau unit layanan pendukung lainnya yang memberikan Pelayanan Publik.
13. 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.
14. 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.
15. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN DAN PRINSIP

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan:
 - a. memberikan dan mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan

- b. meningkatkan daya saing serta memberikan kemudahan berusaha di daerah.
- (3) MPP dilaksanakan dengan prinsip:
- a. keterpaduan;
 - b. berdayaguna;
 - c. koordinasi;
 - d. akuntabilitas;
 - e. aksesibilitas;
 - f. kenyamanan; dan
 - g. bebas dari pungutan liar.
- (4) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat.
- (5) Berdayaguna sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dapat memberikan hasil dan manfaat bagi masyarakat.
- (6) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c merupakan pengaturan dan pengorganisasian berbagai jenis elemen sehingga semuanya terintegrasi dan dapat bekerjasama secara harmonis dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- (7) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundangundangan.
- (8) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e merupakan kemudahan masyarakat memperoleh akses untuk mendapatkan pelayanan.
- (9) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf f merupakan keadaan nyaman yang diperoleh oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.

BAB III

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Lokasi

Pasal 3

Lokasi MPP terletak di Jalan Maduma, Komplek Perkantoran Desa Hiliweto Kecamatan Gido Kabupaten Nias.

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP adalah DPMPSTP.

- (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 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 Standar Pelayanan;
 - e. penyediaan tata tertib yang harus dipatuhi oleh para pihak 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. Perangkat Daerah;
 - b. BUMD; dan/atau
 - c. 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 membuat Perjanjian Kerjasama antara DPMPSTSP 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.

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 WIB sampai dengan 16.30 WIB;
 - b. hari Jum'at pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB; 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 perundang-undangan 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 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

- (1) 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 Peraturan Kepala DPMPTSP.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengatur sekurang-kurangnya:
 - a. Standar Pelayanan;
 - b. Waktu layanan;
 - c. Kode Etik Pelaksana; dan
 - d. Atribut Pelaksana.

BAB IV

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 V

PEMBIAYAAN

Pasal 12

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Nias 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 VI

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 Nias.

Ditetapkan di Gido
pada tanggal 19 September 2024
BUPATI NIAS,

ttd

YAATULO GULO

Diundangkan di Gido
pada tanggal 19 September 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NIAS,



Samson
SAMSON PERDAMAIAN ZAI

BERITA DAERAH KABUPATEN NIAS TAHUN 2024 NOMOR : 372 SERI : E