



# BUPATI LAMPUNG SELATAN

PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN BUPATI LAMPUNG SELATAN  
NOMOR 77 TAHUN 2022  
TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal, maka perlu membentuk Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956, Undang-Undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956, Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1959, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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);
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 Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 93 Tahun 2021 tentang Standarisasi Proses Bisnis Sektor Pelayanan Strategis Terintegrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1574);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 16) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 10 Tahun 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2020 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 10);
11. Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Selatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2020 (Berita Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2022 Nomor 43).

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 Lampung Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Lampung Selatan yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan Kabupaten Lampung Selatan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Bupati adalah Bupati Lampung Selatan.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan.
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan.
8. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan 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 MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
11. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara, 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. 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 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. Gerai Pelayanan adalah tempat memberikan pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

16. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional.

#### Pasal 2

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk :

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

#### Pasal 3

Ruang Lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi :

- a. pelayanan publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah; dan
- b. pelayanan publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Pihak Swasta.

## BAB II PENYELENGGARAAN MPP

### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam hal melaksanakan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepala MPP dibantu oleh tim koordinasi MPP
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara MPP menyelenggarakan 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; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua  
Pelaksanaan Tugas dan Fungsi  
Pasal 5

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) antara DPMPPTSP dengan organisasi penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah.

Pasal 6

- (1) Penyediaan sarana, tempat dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf b, penataannya disesuaikan dengan kondisi ruangan, sedangkan pengaturan pola layanan sesuai dengan masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf c dan huruf d serta standar operasional prosedur ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (4) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf e, ditetapkan oleh Kepala DPMPPTSP yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) huruf f melalui SP4N.

Bagian Ketiga  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (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 dengan menggunakan sarana transportasi.

Bagian Keempat  
Organisasi Penyelenggara  
Pasal 8

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi;
  - c. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
  - d. Badan Usaha Milik Negara;
  - e. Badan Usaha Milik Daerah;
  - f. Swasta; dan
  - g. Unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Provinsi/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama.
- (3) Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Rencana Kerja atau Perjanjian Kerja Sama.

Pasal 9

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima  
Sumber Daya Manusia  
Pasal 10

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Mekanisme Pelayanan  
Pasal 11

Mekanisme pelayanan dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB III  
PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN  
Pasal 12

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
- (4) Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan melalui:
  - a. penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
  - b. penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

Pasal 13

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

BAB IV  
MONITORING DAN EVALUASI  
Pasal 14

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) bulan sekali oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB V  
PENDANAAN  
Pasal 15

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:
  - a. MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
  - b. pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatan dalam Berita Daerah Kabupaten Lampung Selatan.

Ditetapkan di Kalianda  
pada tanggal 8 November 2022

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttd

NANANG ERMANTO

Diundangkan di Kalianda  
pada tanggal 8 November 2022

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN,

ttd

THAMRIN

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN 2022 NOMOR 196



LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI LAMPUNG SELATAN  
NOMOR : 77 TAHUN 2022  
TANGGAL : 8 November 2022

DAFTAR PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

NO	INSTANSI PENYELENGGARA
1	2
1	BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
2	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
3	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
4	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
5	DINAS PENDIDIKAN
6	DINAS KESEHATAN
7	DINAS SOSIAL
8	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
9	DINAS LINGKUNGAN HIDUP
10	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
11	DINAS PERHUBUNGAN
12	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
13	DINAS PERIKANAN
14	DINAS PARIWISATA
15	PDAM TIRTAJASA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
16	DEKRANASDA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
17	KANTOR IMIGRASI KELAS III KALIANDA
18	KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
19	KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
20	KP2KP KALIANDA
21	SAMSAT LAMPUNG SELATAN
22	POLRES LAMPUNG SELATAN

23	BPJS KETENAGAKERJAAN KCP KALIANDA
24	BPJS KESEHATAN KCP KALIANDA
25	PT.PLN
26	PT.TELKOM
27	KANTOR POS
28	BANK LAMPUNG

BUPATI LAMPUNG SELATAN,

ttt

NANANG ERMANTO