



SALINAN

BUPATI MAJALENGKA
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI MAJALENGKA
NOMOR 4 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAJALENGKA,

- Menimbang : 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, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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);
3. Undang-Undang Nomor 113 Tahun 2024 tentang Kabupaten Majalengka di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7050);
4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
5. 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 PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Daerah adalah Daerah Kabupaten Majalengka.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Majalengka.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Majalengka.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah DPMPTSP Kabupaten Majalengka.
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka.
7. Perangkat Daerah yang adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang 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. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
10. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum.
11. 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.
12. 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.
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. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
 15. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, terjangkau, aman, dan nyaman.
- (2) Tujuan penyelenggaraan MPP adalah untuk:
 - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
 - b. meningkatkan daya saing global dan memberikan kemudahan berusaha.

BAB III PENYELENGGARAAN MPP

Pasal 3

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) Pelayanan MPP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta pelayanan BUMN dan/atau BUMD dan/atau swasta.
- (3) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengoordinasikan dan memfasilitasi keikutsertaan pelayanan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD dan Swasta pada MPP.
- (4) DPMPTSP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3), 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 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.

Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah dapat menyediakan penambahan pelayanan MPP.
- (2) Penambahan pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menyampaikan pemberitahuan penambahan pelayanan secara tertulis kepada Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara oleh Bupati melalui Kepala DPMPSTP.
- (3) Penambahan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 5

- (1) Para pihak yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) membuat Nota Kesepakatan.
- (2) Nota Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
 - a. maksud dan tujuan;
 - b. ruang lingkup kerja sama;
 - c. sarana dan prasarana;
 - d. pembinaan pegawai;
 - e. operasionalisasi;
 - f. hak dan kewajiban;
 - g. pembiayaan;
 - h. jangka waktu kerja sama;
 - i. penyelesaian perselisihan; dan
 - j. ketentuan lainnya.

Pasal 6

- (1) Organisasi Penyelenggara yang dapat bergabung dalam MPP, meliputi:
 - a. instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
 - b. Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat;
 - c. Perangkat Daerah;
 - d. Badan Usaha Milik Negara;
 - e. Badan Usaha Milik Daerah;
 - f. swasta; dan
 - g. organisasi Penyelenggara lainnya.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian Organisasi Penyelenggara yang bergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 7

- (1) Penyediaan sarana, tempat dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf a, dapat berupa:
 - a. gedung/kantor; dan
 - b. sarana dan prasarana perkantoran.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf b, disesuaikan dengan kondisi:
 - a. gedung;
 - b. ruangan; dan
 - c. Standar Pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf c, disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.
- (4) Penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf d, dilakukan oleh DPMPTSP.
- (5) Dalam penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (4) DPMPTSP berkoordinasi dengan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (6) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf e, berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP atau Pejabat yang ditunjuk.
- (7) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf f, dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP melalui sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional.
- (8) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf g, dilaksanakan oleh Penyelenggara MPP.

Pasal 8

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (7) adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

BAB IV

PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

Bagian Kesatu

Pengintegrasian Pelayanan

Pasal 9

- (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 (1) dan 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 10

- (1) Pelayanan Publik pada MPP terdiri dari:
 - a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat setempat; dan/atau
 - b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.
- (2) Ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, dan Pemerintah Daerah; dan
 - b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan pihak swasta.

Bagian Kedua Mekanisme Pelayanan

Pasal 11

- (1) Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri dari:
 - 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 DPMPTSP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) dilakukan melalui Gerai Pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (4), dalam MPP dapat dilakukan untuk keseluruhan pelayanan.

Pasal 13

Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP dapat melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan dalam rangka pemanfaatan MPP.

BAB V KELEMBAGAAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 14

- (1) MPP merupakan organisasi non struktural di bawah koordinasi DPMPTSP.
- (2) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Kepala MPP yang bertugas dan bertanggung jawab kepada DPMPTSP.
- (3) Kepala MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan Pegawai Negeri Sipil yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP.

Bagian Kedua Tata Kerja

Pasal 15

- (1) Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kepala MPP wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan MPP maupun antar instansi Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, dan swasta yang tergabung dalam MPP.
- (2) Kepala MPP bertanggung jawab memberikan bimbingan atau pembinaan kepada bawahannya serta melaporkan hasil pelaksanaan tugas menurut jenjang jabatannya masing-masing.

Bagian Ketiga
Standar Operasional Prosedur

Pasal 16

- (1) Kepala MPP menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur dalam Penyelenggaraan MPP.
- (2) Dalam penyusunan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melibatkan Organisasi Penyelenggara dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PERSONALIA

Pasal 17

- (1) Personel dalam penyelenggaraan MPP terdiri dari:
 - a. seluruh pegawai DPMPTSP; dan
 - b. perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas dalam MPP.
- (2) Perwakilan Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP.
- (3) Pelaksanaan penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan penetapan atau penugasan dari setiap pimpinan pemberi layanan yang tergabung dalam MPP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Personel dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, menjadi tanggung jawab Kepala DPMPTSP.
- (5) Personel dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, menjadi tanggung jawab Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara MPP yang memberikan pelayanan.

BAB VII
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 18

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP secara berkala.
- (2) Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala DPMPTSP membentuk Tim Monitoring dan Evaluasi.
- (3) Tim Monitoring dan Evaluasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur DPMPTSP sebagai penyelenggara MPP, dan unsur Perangkat Daerah terkait.
- (4) Tim Monitoring dan Evaluasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP.

BAB VIII
PEMBINAAN DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu
Pembinaan

Pasal 19

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan pembinaan atas penyelenggaraan MPP.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembinaan terhadap sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Pelaporan

Pasal 20

- (1) Kepala MPP melaporkan penyelenggaraan MPP kepada Kepala DPMPTSP secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Berdasarkan laporan Kepala MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala DPMPTSP melaporkan penyelenggaraan MPP kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) DPMPTSP melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan MPP secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan MPP.

BAB IX
PEMBIAYAAN

Pasal 21

- (1) Pembiayaan DPMPTSP hanya mencakup penyediaan tempat serta pemeliharaan tempat dan fasilitas layanan Penyelenggaraan MPP.
- (2) Pembiayaan untuk operasional guna pelaksanaan kegiatan MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
- (3) Pembiayaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

**BAB X
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Majalengka
pada Tanggal 4 Maret 2025

BUPATI MAJALENGKA

ttd

EMAN SUHERMAN

Diundangkan di Majalengka
pada tanggal 4 Maret 2025

Pj. **SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MAJALENGKA,**

ttd

AERON RANDI

BERITA DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2025 NOMOR 4

Salinan sesuai dengan aslinya,

**KAPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA,**

MOMON RUKMAN, S.H., M.H.
NIP 19751231 200501

