



**BUPATI PURWOREJO
PROVINSI JAWA TENGAH**

**PERATURAN BUPATI PURWOREJO
NOMOR 19 TAHUN 2025**

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURWOREJO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dengan pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman;
- b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman 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;
- c. bahwa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah diatur dengan Peraturan Kepala Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, 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 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 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);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
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);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PURWOREJO.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Purworejo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Purworejo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Perangkat Daerah Teknis adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menangani urusan yang secara teknis menangani materi pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Nonberusaha dan Nonperizinan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. 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 serta Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
8. 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.
9. 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.

10. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
11. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari organisasi penyelenggara di MPP.
12. 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.
13. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

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

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. MPP;
- b. sumber daya manusia;
- c. sarana dan prasarana;
- d. peran serta masyarakat;
- e. pembiayaan; dan
- f. monitoring dan evaluasi.

BAB II

MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

Bagian Kesatu Penyelenggara MPP

Pasal 5

- (1) MPP diselenggarakan oleh Perangkat Daerah Teknis secara *ex-officio*.
- (2) Dalam menyelenggarakan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perangkat Daerah Teknis mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Perangkat Daerah Teknis memiliki fungsi:
 - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
 - b. penataan dan pengaturan waktu 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;
 - g. penyediaan informasi dan data terkait penyelenggaraan MPP; dan
 - h. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 6

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri atas:
 - a. Kementerian atau Lembaga;
 - b. Badan Usaha Milik Negara;
 - c. Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
 - d. Perangkat Daerah;
 - e. Badan Usaha Milik Daerah; 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 Kerja Sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemberi Layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan publikasi kepada masyarakat.

Bagian Ketiga Pelaksana

Pasal 7

- (1) Pelaksana penyelenggaraan MPP pada Gerai Pelayanan terdiri atas:
 - a. Pelaksana dari Perangkat Daerah Teknis; dan
 - b. Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara.
- (2) Pelaksana dari Perangkat Daerah Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah Teknis.
- (3) Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

Bagian Keempat Mekanisme Pelayanan

Pasal 8

- (1) Penyelenggara MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah Teknis.
- (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 Perangkat Daerah Teknis dan/atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 9

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur masing masing Organisasi Penyelenggara.
- (2) Standar Pelayanan dan standar operasional prosedur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara.

BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 10

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas:
 - a. seluruh pegawai Perangkat Daerah Teknis; dan
 - b. perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas dalam MPP.
- (2) Perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas 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 dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV SARANA DAN PRASARANA

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah Teknis menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. Gerai Pelayanan;
 - b. ruang/tempat layanan Informasi;
 - c. ruang/tempat layanan Pengaduan;
 - d. ruang layanan konsultasi;
 - e. ruang tunggu;
 - f. ruang tunggu khusus penyandang disabilitas dan manula;
 - g. ruang laktasi;
 - h. ruang bermain anak;
 - i. ruang baca/perpustakaan;
 - j. toilet;
 - k. toilet khusus penyandang disabilitas;
 - l. perangkat komputer;
 - m. mesin antrian;
 - n. koneksi internet; dan/ atau
 - o. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Organisasi Penyelenggara memelihara sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Publik.

BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam peningkatan MPP dengan:
- a. menyampaikan saran, pendapat dan usulan;
 - b. menyampaikan Pengaduan/ keluhan terhadap layanan;
 - c. melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei penyelenggaraan MPP; dan

- d. memberikan bantuan/ dukungan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perangkat Daerah Teknis menyediakan akses Pelayanan Publik untuk pengaduan masyarakat.
- (3) Masyarakat dapat menyampaikan aduan melalui sarana yang disediakan oleh Perangkat Daerah Teknis baik secara langsung layanan Pengaduan masyarakat tatap muka maupun dalam jaringan dengan memanfaatkan teknologi informasi.
- (4) Perangkat Daerah Teknis melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PEMBIAYAAN

Pasal 13

Pembiayaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/ atau
- b. sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 14

- (1) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh Penyelenggara MPP yang dikoordinasikan Perangkat Daerah Teknis.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan Perangkat Daerah Teknis 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 VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 12 Juni 2025

BUPATI PURWOREJO,

Ttd

YULI HASTUTI

Diundangkan di Purworejo
pada tanggal 12 Juni 2025

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,

Ttd

R. ACHMAD KURNIAWAN KADIR

BERITA DAERAH KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2025 NOMOR 19 SERI E NOMOR 17