



BUPATI MAGELANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI MAGELANG  
NOMOR 17 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAGELANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman;
- b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu melakukan 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 ketentuan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pemerintah daerah melaksanakan penyelenggaraan mal pelayanan publik dengan ketentuan mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Penyelenggara mal pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);

4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
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);

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 Magelang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Magelang.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
5. 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.



6. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
7. Pelayanan Terpadu Satu Atap yang selanjutnya disingkat PTSA adalah pelayanan yang dirancang untuk dilaksanakan dalam 1 (satu) tempat/ 1 (satu) ruangan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari proses permohonan sampai dengan diterbitkannya produk pelayanan.
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. Pelayanan secara elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik.
10. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
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. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
14. Penyelenggara MPP adalah DPMPTSP.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
19. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.



20. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
21. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Pasal 2

Maksud pembentukan MPP ntuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat, Daerah, BUMN, BUMD, swasta dan unit layanan pendukung lainnya dalam satu lokasi atau gedung yang sama.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

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

### BAB II RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Pengaturan dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. pengintegrasian dan lingkup pelayanan;
- b. lokasi MPP;
- c. penyelenggaraan MPP;
- d. sumber daya manusia;
- e. pengukuran kepuasan masyarakat;
- f. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- g. sarana dan prasarana pelayanan;
- h. peran serta masyarakat;
- i. pembiayaan; dan
- j. pembinaan, pengawasan, monitoring dan evaluasi.

### BAB III PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

#### Pasal 5

- (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.



## Pasal 6

- (1) Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:
  - 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 meliputi:
  - a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah; dan
  - b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh BUMN, BUMD dan pihak swasta.

## BAB IV LOKASI MPP

### Pasal 7

- (1) Lokasi penyelenggaraan MPP berada di gedung DPMPTSP yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 20 Kota Mungkid.
- (2) Pengembangan dan/atau Perubahan Lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati atas usulan Kepala DPMPTSP.

## BAB V PENYELENGGARAAN MPP

### Bagian Kesatu Penyelenggara MPP

### Pasal 8

- (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 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 semua pelayanan dalam MPP;
  - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - e. pengoordinasian ketersediaan Standar Operasional dan Prosedur untuk pelayanan dalam MPP yang diselenggarakan secara PTSP;
  - f. penyediaan tata tertib Penyelenggaraan MPP;
  - g. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional dalam penyelenggaraan MPP;
  - h. penyediaan informasi dan data terkait penyelenggaraan MPP; dan
  - i. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

### Pasal 9

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf a, berupa:
  - a. menyediakan gerai pelayanan;
  - b. menyediakan meja dan kursi pelayanan;
  - c. menyediakan *personal computer (PC)* dan printer;



- d. melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c.
  - e. menyediakan jaringan listrik;
  - f. menyediakan jaringan internet; dan
  - g. menyediakan sarana prasarana/fasilitas lainnya sesuai standar pelayanan publik.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf b dilakukan dengan:
    - a. menentukan Organisasi Penyelenggara yang menempati gerai pelayanan;
    - b. menandatangani/memfasilitasi Perjanjian kerja sama/sinergi pembangunan; dan
    - c. mengatur penempatan organisasi penyelenggara pada gerai pelayanan di MPP.
  - (3) Pengoordinasian ketersediaan standar pelayanan semua pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf c dilaksanakan dengan:
    - a. melaksanakan koordinasi dengan Organisasi Penyelenggara;
    - b. menghimpun standar pelayanan dari masing-masing Organisasi Penyelenggara;
    - c. menetapkan Standar Pelayanan pada pelayanan yang dilaksanakan secara PTSP; dan
    - d. mempublikasikan standar pelayanan.
  - (4) Penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf d dilaksanakan dengan:
    - a. menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat;
    - b. mengolah hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
    - c. mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat; dan
    - d. menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan pelayanan.
  - (5) Pengoordinasian ketersediaan Standar Operasional dan Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf e dilakukan dengan:
    - a. melaksanakan koordinasi dengan Organisasi Penyelenggara;
    - b. menghimpun Standar Operasional dan Prosedur dari masing masing Organisasi Penyelenggara yang menyelenggarakan pelayanan di MPP; dan
    - c. menyusun Standar Operasional dan Prosedur pada pelayanan yang dilaksanakan secara PTSP.
  - (6) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf f dilakukan dengan menyusun tata tertib penyelenggaraan pelayanan di MPP yang ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP yang memuat:
    - a. penyelenggara Mal Playanan Publik;
    - b. petugas pelayanan;
    - c. kewajiban petugas pelayanan;
    - d. prinsip pelayanan;
    - e. prosedur pelayanan;
    - f. hari buka MPP; dan
    - g. waktu pelayanan.
  - (7) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf g dilakukan paling sedikit dengan:
    - a. menyediakan sarana pengaduan;
    - b. menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
    - c. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan;
    - d. mempublikasikan mekanisme pengelolaan pengaduan;
    - e. mengoordinasikan penyelesaian pengaduan;
    - f. menyusun laporan pengelolaan pengaduan; dan
    - g. menyampaikan jawaban ke pengadu.



- (8) Penyediaan informasi dan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf h dilakukan paling sedikit dengan:
  - a. menyediakan informasi jenis layanan dan persyaratan teknis;
  - b. menghimpun data hasil pelayanan;
  - c. mengolah data hasil pelayan; dan
  - d. melaporkan data hasil pelayanan.
- (9) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) huruf i dilakukan dengan:
  - a. membentuk tim monitoring dan evaluasi yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
  - b. melaksanakan pemantauan dan evaluasi; dan
  - c. melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi.

## Bagian Kedua

### Standar dan Mekanisme Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP

#### Pasal 10

- (1) Standar dan mekanisme penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (2) Setiap Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 11

- (1) Mekanisme pelayanan dalam MPP dilaksanakan dalam bentuk:
  - a. PTSP; dan/atau
  - b. PTSA.
- (2) Mekanisme pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 12

- (1) Waktu pelayanan dalam MPP diatur lebih lanjut dengan Keputusan Penyelenggara MPP.
- (2) Dalam hal dibutuhkan waktu layanan khusus dapat dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP.

## Bagian Ketiga

### Standar dan Mekanisme Penyelenggaraan MPP

#### Pasal 13

- (1) Standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP paling sedikit meliputi:
  - a. penempatan Pelaksana yang merupakan perwakilan Organisasi Penyelenggara dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP;
  - b. pengaturan kehadiran Pelaksana pada MPP diatur berdasarkan penjadwalan atau undangan yang ditetapkan oleh Penyelenggara MPP;
  - c. penataan proses bisnis dan digitalisasi diantara Gerai Pelayanan di MPP; dan
  - d. peningkatan kompetensi pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP.



- (2) Pelaksanaan standar dan mekanisme penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui koordinasi antara Penyelenggara MPP dengan Organisasi Penyelenggara.

#### Pasal 14

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik; dan/atau
  - c. pelayanan mandiri.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk hubungan timbal balik 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 hubungan timbal balik antara Pelaksana dengan penerima pelayanan dengan 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.

#### Pasal 15

- (1) Dalam hal Penyelenggara MPP mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik, paling sedikit terdapat fitur yang terdiri atas:
  - a. informasi umum;
  - b. pendaftaran;
  - c. pemrosesan dan penelusuran dokumen;
  - d. konsultasi dan pengaduan masyarakat;
  - e. Survei Kepuasan Masyarakat; dan
  - f. pelaporan kinerja.
- (2) Selain fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditambahkan fitur lain sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan MPP.
- (3) Seluruh fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhubung dengan 1 (satu) portal utama yang dikelola oleh Penyelenggara MPP.

#### Bagian Keempat Organisasi Penyelenggara di MPP

#### Pasal 16

- (1) Organisasi Penyelenggara menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. Kementerian atau Lembaga;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi;
  - c. Perangkat Daerah;
  - d. BUMN;
  - e. BUMD;
  - f. Swasta; dan
  - g. Unit layanan pendukung lainnya.



- (3) Penyelenggara MPP harus menyampaikan, mengomunikasikan, dan menerima keikutsertaan pelayanan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menempatkan pelayanan di MPP.
- (4) Organisasi Penyelenggara yang menempatkan pelayanan di MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kelima  
Pola Kerjasama di MPP

Pasal 17

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan di MPP oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam:
  - a. nota kesepakatan atau *memorandum of understanding*, jika perjanjian dilakukan antara Bupati dengan Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Pusat;
  - b. perjanjian kerja sama, jika perjanjian dilakukan antara Sekretaris Daerah dengan BUMN, BUMD atau Swasta; atau
  - c. kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antara Kepala DPMPTSP dengan Kepala Perangkat Daerah.
- (2) Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 18

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (2) Penempatan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing pimpinan Organisasi Penyelenggara.
- (3) Penambahan, pengurangan dan penggantian sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh Penyelenggara MPP dan Organisasi Penyelenggara.
- (4) Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB VII  
PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 19

- (1) Penyelenggara MPP melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan MPP.
- (2) Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Penyelenggara MPP harus mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara manual dan/atau melalui media elektronik.



## BAB VIII PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 20

- (1) Dalam menyelenggarakan MPP, Penyelenggara MPP menyediakan sarana pengaduan masyarakat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk manual dan/atau elektronik.
- (3) Dalam hal terdapat pengaduan masyarakat, Penyelenggara MPP mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan masyarakat.

## BAB IX SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

### Pasal 21

- (1) Penyelenggara MPP menyediakan sarana dan prasarana yang meliputi:
  - a. Gerai Pelayanan;
  - b. ruang/tempat layanan informasi;
  - c. ruang/tempat layanan pengaduan;
  - d. ruang layanan konsultasi;
  - e. ruang tunggu;
  - f. ruang tunggu difabel dan manula;
  - g. ruang laktasi;
  - h. ruang bermain anak;
  - i. ruang baca/perpustakaan;
  - j. musholla;
  - k. toilet;
  - l. toilet khusus;
  - m. perangkat komputer;
  - n. mesin antrian; dan
  - o. koneksi internet.
- (2) Selain sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disediakan sarana dan prasarana oleh Organisasi Penyelenggara berdasarkan kesepakatan dengan Penyelenggara MPP.
- (3) Pemanfaatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) menjadi tanggung jawab Penyelenggara MPP dan Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB X PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 22

Masyarakat dapat berperan serta dalam penyelenggaraan MPP dengan:

- a. mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- b. menyampaikan pengaduan/keluhan terhadap layanan.

### Pasal 23

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf a diikuti oleh penerima pelayanan publik.
- (2) Penerima Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah menerima pelayanan publik.



## BAB XI PEMBINAAN, PENGAWASAN, MONITORING DAN EVALUASI

### Bagian Kesatu Pembinaan dan Pengawasan

#### Pasal 24

- (1) Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan, Bupati melakukan pembinaan atas penyelenggaraan MPP.
- (2) Sekretaris Daerah melakukan pembinaan teknis administratif yang meliputi:
  - a. tata hubungan kerja;
  - b. evaluasi; dan
  - c. pelaporan.
- (3) Kepala Organisasi Penyelenggara melaksanakan pembinaan teknis operasional sumber daya manusia yang tergabung dalam MPP.
- (4) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan MPP dilakukan:
  - a. secara melekat dikoordinasikan oleh penyelenggara MPP dengan Organisasi Penyelenggara;
  - b. secara fungsional oleh aparat pengawasan fungsional pemerintah Daerah; dan
  - c. masyarakat.

### Bagian Kedua Monitoring dan Evaluasi

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara MPP melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan di MPP.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP dapat membentuk tim monitoring dan evaluasi yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Keanggotaan tim monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri atas:
  - a. DPMPTSP;
  - b. Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan bidang kepegawaian;
  - c. Perangkat Daerah/unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang hukum;
  - d. Perangkat Daerah/unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang kelembagaan; dan
  - e. Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyelenggara MPP menyampaikan laporan hasil monitoring dan evaluasi kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap 6 (enam) bulan sekali.

## BAB XII PENDANAAN

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggaraan MPP bersumber dari:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan/atau
  - b. sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



- (2) Biaya operasional terkait pelaksanaan pelayanan pada gerai pelayanan yang menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara meliputi:
- pembiayaan sumber daya manusia;
  - pembiayaan administrasi; dan
  - pembiayaan operasional lainnya.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kota Mungkid  
pada tanggal 21 Agustus 2023

BUPATI MAGELANG,

ttd

ZAENAL ARIFIN

Diundangkan di Kota Mungkid  
pada tanggal 21 Agustus 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG,

ttd

ADI WARYANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2023 NOMOR 17

Salinan sesuai dengan aslinya  
Ditandatangani secara elektronik oleh;  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

#

RATNA YULIANTY, S.H., M.H.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 196807301997032003

