



**BUPATI ROKAN HULU  
PROVINSI RIAU**

**PERATURAN BUPATI ROKAN HULU  
NOMOR 61 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI ROKAN HULU,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman, perlu diselenggarakan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, 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 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja menjadi

Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

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 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
7. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222)
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
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 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)
11. 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 Rokan Hulu.
2. Pemerintah Daerah adalah Kabupaten Rokan Hulu.
3. Bupati adalah Bupati Rokan Hulu.

4. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Rokan Hulu.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
6. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
8. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu yang selanjutnya disingkat Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
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 Provinsi dan Kabupaten/Kota, BUMN, 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 Kementerian atau Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Perangkat Daerah Provinsi Riau, perangkat Daerah, BUMD, Swasta 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 dilingkungan 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 didalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
15. Gerai Pelayanan Publik adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

## **Pasal 2**

- (1) Maksud Penyelenggaraan MPP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, mudah dan terjangkau.
- (2) Tujuan Penyelenggaraan MPP adalah :
  - 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) Prinsip Penyelenggaraan MPP adalah meliputi :
- a. keterpaduan, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat.
  - b. berdayaguna, merupakan pelayanan yang diberikan dapat memberikan hasil dan manfaat bagi masyarakat.
  - c. koordinasi, merupakan pengaturan dan pengorganisasian berbagai jenis elemen sehingga semuanya terintegrasi dan dapat bekerjasama secara harmonis dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - d. akuntabilitas, merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
  - e. aksesibilitas, merupakan kemudahan masyarakat memperoleh akses untuk mendapatkan pelayanan.
  - f. kenyamanan, merupakan keadaan nyaman yang diperoleh oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.
  - g. bebas dari pungutan liar, merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang tidak dipungut/dikenakan biaya (gratis) kecuali yang telah ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 3**

Ruang Lingkup Penyelenggaraan MPP yang diatur dalam Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. lokasi MPP;
- b. penyelenggara MPP;
- c. pelaksanaan tugas dan fungsi;
- d. Pemberi Layanan;
- e. jenis Layanan MPP;
- f. waktu Pelayanan;
- g. sumber daya manusia MPP;
- h. mekanisme dan standar MPP; dan
- i. tata tertib penyelenggaraan MPP.

## **BAB II PENYELENGGARAAN MPP**

### **Bagian Kesatu Lokasi MPP**

#### **Pasal 4**

Lokasi MPP terletak di Jalan Tuanku Tambusai Km. 4 Komplek Perkantoran Pemda Pasir Pengaraian.

### **Bagian Kedua Penyelenggara MPP**

#### **Pasal 5**

- (1) Penyelenggara MPP adalah DPMPTSP.
- (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. pengkoordinasian 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 pihak- 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 Pelaksanaan Tugas dan Fungsi**

#### **Pasal 6**

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) antara DPMPSTSP dengan organisasi penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah.

#### **Pasal 7**

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

### **Bagian Keempat Pemberi Layanan**

#### **Pasal 8**

- (1) Pemberi layanan pada MPP terdiri dari :
  - a. Kementerian atau Lembaga;
  - b. Badan Usaha Milik Negara;
  - c. Perangkat Daerah Provinsi Riau;
  - d. Perangkat Daerah;
  - e. BUMD;
  - f. Swasta; dan/atau
  - g. 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 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 Kelima Jenis Layanan MPP**

### **Pasal 9**

- (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 Keenam Waktu Pelayanan**

### **Pasal 10**

- (1) Waktu pelayanan dalam MPP adalah sebagai berikut :
  - a. hari senin sampai dengan hari kamis pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 15.30 WIB;
  - b. hari jum'at pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 11.30 WIB dilanjutkan pukul 13.30 WIB sampai dengan 15.30 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 Ketujuh**  
**Sumber Daya Manusia MPP**

**Pasal 11**

- (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.

**Bagian Kedelapan**  
**Mekanisme dan Standar Pelayanan MPP**

**Pasal 12**

- (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 Kesembilan**  
**Tata Tertib Penyelenggaraan MPP**

**Pasal 13**

Tata tertib penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP

**BAB III**  
**MONITORING DAN EVALUASI**

**Pasal 14**

- (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.

**BAB IV  
PEMBIAYAAN**

**Pasal 15**

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab Pemberi Layanan pada MPP.

**BAB V  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 16**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pasir Pengaraian  
pada tanggal 29 Desember 2023

**BUPATI ROKAN HULU,**



**SUKIMAN**

Diundangkan di Pasir Pengaraian  
pada tanggal 29 Desember 2023

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN ROKAN HULU,**



**MUHAMMAD ZAKI**

**BERITA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2023 NOMOR : 61**