



SALINAN

# **BUPATI SAMBAS**

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI SAMBAS  
NOMOR 54 TAHUN 2025

TENTANG

OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SAMBAS,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi untuk seluruh jenis pelayanan pada satu tempat;
- b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman di Kabupaten Sambas, perlu dilakukan pengintegrasian pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menyatakan bahwa pemerintah daerah kabupaten/kota melaksanakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ditetapkan dengan peraturan bupati;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di

- Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. 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);
  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 OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sambas.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Sambas.
3. Bupati adalah Bupati Sambas.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sambas.
5. Perangkat Daerah adalah unsur Pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sambas yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPSTP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sambas.
8. 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.

9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN PRINSIP

### Bagian Kesatu

#### Maksud

#### Pasal 2

Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, terjangkau, aman, dan nyaman.

### Bagian Kedua

#### Tujuan

#### Pasal 3

Penyelenggaraan MPP bertujuan:

- 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.

### Bagian Ketiga

#### Prinsip

#### Pasal 4

Penyelenggaraan MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas; dan
- f. kenyamanan.

## Pasal 5

- (1) Keterpaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat.
- (2) Berdaya guna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dapat memberikan hasil dan manfaat bagi masyarakat.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c merupakan pengaturan dan pengorganisasian berbagai jenis elemen sehingga semuanya terintegrasi dan dapat bekerjasama secara harmonis dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
- (5) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e merupakan kemudahan masyarakat memperoleh akses untuk mendapatkan pelayanan.
- (6) Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f merupakan keadaan nyaman yang diperoleh oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.

## BAB III PENYELENGGARAAN MPP

### Bagian Kesatu Lokasi dan Nama

#### Pasal 6

- (1) MPP berkedudukan di Daerah.
- (2) Penetapan lokasi dan nama MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### Bagian Kedua Penyelenggara

#### Pasal 7

- (1) Bupati melalui DPMPTSP menyelenggarakan MPP.
- (2) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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 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.

- (4) Ketentuan mengenai tata tertib penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf e diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

Bagian Ketiga  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara MPP terdiri dari:
- a. Perangkat Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
  - c. instansi vertikal di Daerah;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. badan usaha milik daerah;
  - f. swasta; dan
  - g. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Organisasi Penyelenggara 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 DPMPTSP dengan pihak Organisasi Penyelenggara dalam rangka penggunaan ruang pelayanan dalam gedung dan sarana prasarana serta fasilitasnya.
- (4) Organisasi Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan publik dalam rangka pemanfaatan MPP.
- (5) Ketentuan mengenai rincian Organisasi Penyelenggara dan jenis layanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Keempat  
Penyelenggaraan Pelayanan MPP

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan pelayanan MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi wewenang Organisasi Penyelenggara.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan 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 Kelima  
Sumber Daya Manusia

Pasal 10

- (1) Ketersediaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP pada masing-masing jenis layanan menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara MPP.
- (2) Administrasi kepegawaian pada ketersediaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara MPP.
- (3) Pembinaan sumber daya manusia MPP dan peningkatan kompetensi pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara dan/atau Penyelenggara MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Mekanisme Pelayanan

Pasal 11

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur masing-masing Organisasi Penyelenggara pada MPP yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Standar pelayanan dan standar operasional prosedur Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara pada MPP.
- (3) Setiap Organisasi Penyelenggara MPP bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari Organisasi Penyelenggara MPP berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh  
Tata Tertib Penyelenggaraan

Pasal 12

- (1) Kepala DPMPTSP menetapkan tata tertib penyelenggaraan MPP.
- (2) Tata tertib penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

Bagian Kedelapan  
Pengaduan Masyarakat

Pasal 13

Penyelenggara MPP menyediakan mekanisme, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
UJI COBA OPERASIONALISASI

Pasal 14

- (1) Pemerintah daerah kabupaten/kota menyelenggarakan uji coba operasionalisasi penyelenggaraan MPP.
- (2) Uji coba operasionalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 3 (tiga) bulan sejak selesainya pelaksanaan pembangunan MPP.

BAB V  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP secara berkala.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Penyampaian pelaksanaan pemantauan 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 VI  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 16

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Bupati melalui Perangkat Daerah sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangannya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan teknis operasional sumber daya manusia yang tergabung dalam MPP dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan pemberi layanan sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (3) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan MPP dilakukan:
  - a. secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang;
  - b. secara fungsional oleh aparat pengawasan intern pemerintah daerah; dan
  - c. pengawasan masyarakat.
- (4) Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara MPP maka pengelola MPP wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
PENDANAAN

Pasal 17

- (1) Pendanaan DPMPTSP mencakup penyediaan tempat, pemeliharaan tempat, fasilitas layanan serta keamanan Penyelenggaraan MPP.
- (2) Pendanaan untuk operasional guna pelaksanaan kegiatan MPP dibebankan pada:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
  - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendanaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sambas  
pada tanggal 31 Desember 2025  
BUPATI SAMBAS,

TTD

SATONO


Diundangkan di Sambas  
pada tanggal 31 Desember 2025  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SAMBAS,

TTD

FERY MADAGASKAR

BERITA DAERAH KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2025 NOMOR 54

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

  
ERWANTO, S.H.  
NIP. 19780506 200502 1 004

