



**BUPATI LAMPUNG TIMUR
PROVINSI LAMPUNG**

**PERATURAN BUPATI LAMPUNG TIMUR
NOMOR 23 TAHUN 2025**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN MALL PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI LAMPUNG TIMUR,**

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, maka perlu membentuk Mall Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4048);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 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. 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 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);
10. Bupati Lampung Timur Nomor 78 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 57 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 78 Tahun 2021);
11. Peraturan Bupati Lampung Timur Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Timur Tahun 2024).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MALL PELAYANAN PUBLIK LAMPUNG TIMUR

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Lampung Timur yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan Kabupaten Lampung Timur oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Bupati adalah Bupati Lampung Timur.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Lampung Timur.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Timur.
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Timur.
8. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
9. 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.
10. Mall 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/Swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
11. Standar Pelayanan adalah tolak 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, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayan 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. 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.
15. Gerai Pelayanan adalah tempat memberikan pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
16. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional.

BAB II **MAKSUD DAN TUJUAN**

Pasal 2

Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan layanan terpadu di satu lokasi yang nyaman, mudah, cepat, dan transparan, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan dari berbagai instansi tanpa harus berpindah tempat.

Tujuan

Pasal 3

Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik bertujuan untuk :

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

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang Lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi :

- a. pelayanan publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten; dan
- b. pelayanan publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Pihak Swasta.

BAB IV

PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 5

- (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 hal melaksanakan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepala MPP dibantu oleh tim koordinasi MPP
- (4) 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 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; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua
Pelaksanaan Tugas dan Fungsi

Pasal 6

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) antara DPMPTSP dengan organisasi penyelenggara dilaksanakan minimal 3 (tiga) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah.

Pasal 7

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

Bagian Ketiga
Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (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 dengan menggunakan sarana transportasi.

Bagian Keempat Organisasi Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:
- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu;
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - c. Dinas Kesehatan;
 - d. Dinas Sosial;
 - e. Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah, dan Tenaga Kerja;
 - f. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana;
 - g. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
 - h. Kepolisian Resor Lampung Timur;
 - i. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur;
 - j. Pengadilan Agama Kabupaten Lampung Timur;
 - k. Bank Lampung Kabupaten Lampung Timur;
 - l. BPJS Ketenagakerjaan KCP Metro;
 - m. Kejaksaan Negeri;
 - n. Badan Narkotika Nasional;
 - o. BPJS Kesehatan KCP Metro
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Provinsi/Pemerintah

Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama.

- (3) Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Rencana Kerja atau Perjanjian Kerja Sama.

Pasal 10

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima Sumber Daya Manusia

Pasal 11

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Bagian Keenam Mekanisme Pelayanan

Pasal 12

Mekanisme pelayanan dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB V PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

Pasal 13

- (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 (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 14

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

BAB VI **MONITORING DAN EVALUASI**

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VII **PENDANAAN**

Pasal 16

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:
 - a. MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan

- b. Pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatan dalam Berita Daerah Kabupaten Lampung Timur.

Ditetapkan di Sukadana
pada tanggal 28 Agustus 2025

BUPATI LAMPUNG TIMUR,

ttd

ELA SITI NURYAMAH

pada tanggal 29 Agustus 2025

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR,

ttd

RUSTAM EFFENDI

BERITA DAERAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR TAHUN 2025 NOMOR 70

Salinan Sesuai dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum,

ttd

MEIDIA ULFAH, S.H., M.M
Pembina Tk.I / IV.b
NIP. 19780516 200312 2 006

LAMPIRAN :
PERATURAN BUPATI LAMPUNG TIMUR
NOMOR 23 TAHUN 2025
TENTANG PENYELENGGARAAN MALL
PELAYANAN PUBLIK

**DAFTAR PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
PADA MALL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

NO	INSTANSI PENYELENGGARA
1	2
1.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
2.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
3.	DINAS KESEHATAN
4.	DINAS SOSIAL
5.	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA
6.	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
7.	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
8.	KEPOLISIAN RESOR LAMPUNG TIMUR
9.	KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
10.	PENGADILAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
11.	BANK LAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
12.	BPJS KETENAGAKERJAAN KCP METRO
13.	KEJAKSAAN NEGERI
14.	BADAN NARKOTIKA NASIONAL
15.	BPJS KESEHATAN KCP METRO

BUPATI LAMPUNG TIMUR,

ttd

ELA SITI NURYAMAH