BUPATI MERANGIN
PROVINSI JAMBI

RANCANGAN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN MERANGIN
NOMOR ... TAHUN ...

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERPADU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI MERANGIN,

Menimbang :

a. bahwa ketersediaan pelayanan publik yang baik, layak dan mudah diakses merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Daerah;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat, maka Pemerintah Daerah perlu memperluas bentuk layanan yang inovatif;
c. bahwa untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan diperlukan pedoman yang menjadi dasar pelaksanaannya;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Terpadu;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2024 tentang Kabupaten Merangin di Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 145, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6960
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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);

Dengan Persetujuan Bersama:

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MERANGIN

dan

BUPATI MERANGIN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERPADU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kabupaten Merangin.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Kabupaten Merangin.

4. 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.
5. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang untuk 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.
7. 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.
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. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
10. Dinas adalah perangkat daerah Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang untuk selanjutnya disingkat SP4N adalah layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat Indonesia secara online yang terintegrasi.
14. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 2

MPP diselenggarakan secara terpadu dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 3

MPP diselenggarakan secara terpadu dengan tujuan untuk:

a. mengintegrasikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja, kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan; mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
b. memperpendek proses pelayanan;
c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
d. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

BAB II
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 4

(1) Dalam rangka implementasi Pelayaan Publik dengan Sistem Pelayan Terpadu, Pemerintah Daerah menyelenggarakan MPP secara terpadu.

(2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satu sistem kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat sesuai dengan Standar Pelayanan.

Bagian Kedua
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 5

(1) Dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.

(2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen:
   a. dasar hukum;
   b. persyaratan;
   c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
   d. jangka waktu penyelesaian;
   e. biaya/tarif;
   f. produk pelayanan;
   g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
   h. kompetensi Pelaksana;
   i. pengawasan internal;
   j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

k. jumlah Pelaksana;
l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
n. evaluasi kinerja Pelaksana

(4) ketentuan lebih lanjut yang mengatur tentang teknis penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 6

(1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

(3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

BAB III
MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 7

(1) MPP diselenggarakan secara terpadu oleh Dinas secara *ex officio*.

(2) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di kompleks perkantoran Pemerintah Daerah atau lokasi khusus lainnya yang mudah diakses oleh Masyarakat.

Pasal 8

(1) Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.

(2) Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
a. penyediaan prasarana dan sarana;
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;
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.

Pasal 9

(1) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a berupa:
a. gedung; dan
b. alat/fasilitas pendukung berupa prasarana dan sarana bagi kelompok rentan;
c. alat/fasilitas pendukung termasuk prasarana dan sarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik.

(2) Selain penyediaan prasarana dan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyediaan prasarana dan sarana dapat berupa ruang pendukung.

(3) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah penyandang disabilitas, lansia, anak-anak dan wanita hamil/menyusui.

(4) Alat/fasilitas pendukung berupa prasarana dan sarana bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dipenuhi secara bertahap sampai dengan tersedia seluruhnya.

Pasal 10

Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaran MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b disesuaikan dengan kondisi:
a. Gedung;
b. Ruangan; dan
c. Standar Pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.

Pasal 11

(1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf c disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.

(2) Penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf d dilakukan oleh Dinas.

(3) Penjaminan kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berkoordinasi dengan setiap Organisasi Penyelenggara.

(4) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf e berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.

(5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf f dilaksanakan secara terintegrasi dalam suatu kesatuan MPP melalui SP4N.

(6) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf g dilaksanakan oleh Penyelenggara MPP.

Pasal 12

(1) Dinas dalam menyediakan prasarana dan sarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf c mempunyai kewajiban:
   a. menjamin pelayanan secara elektronik beroperasi secara terus menerus;
   b. melakukan sinkronisasi data dan informasi dengan semua pihak terkait;
   c. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap pelayanan secara elektronik; dan
   d. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang diselenggarakan melalui pelayanan secara elektronik.

(2) Dalam hal pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum atau tidak dapat disinkronkan dengan pelayanan secara elektronik MPP menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

(1) Organisasi Penyelenggara pada MPP melibatkan:
   a. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
   b. Perangkat Daerah Pemerintah Daerah;
   c. Perangkat Daerah;
   d. Badan Usaha Milik Negara; dan
   e. Badan Usaha Milik Daerah;

(2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Selain Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggaraan pada MPP dapat melibatkan pihak swasta.

(4) Keterlibatan pihak swasta pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengutamakan keterlibatan usaha mikro dan kecil serta Produk Unggulan Daerah.

(5) Keterlibatan pihak swasta pada Gerai Pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan paling banyak 20% (dua puluh persen) dari Gerai Pelayanan Publik.

Pasal 14

(1) Organisasi Penyelenggara dan penyelengaraan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) dan ayat (3) memberikan pelayanan berdasarkan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk:
   a. kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antar pemerintah daerah;
   b. perjanjian kerja sama, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan pihak ketiga/pihak swasta; atau
   c. sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan kementerian/lembaga;
   d. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

(2) Organisasi Penyelenggara dan penyelengaraan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dapat dilakukan perubahan atas usulan dari Kepala Dinas dan disepakati oleh Organisasi Penyelenggara.

(3) Perubahan Organisasi Penyelenggara dan penyelengaraan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mempertimbangkan:
   a. efektivitas layanan;
   b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
   c. ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana pendukung.

(4) Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan dalam penyelenggaraan MPP yang telah melakukan perjanjian penempatan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

(5) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan ketentuan Peraturan Daerah yang mengatur tentang kerjasama daerah.

Pasal 15

(1) Dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan di MPP, Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e tidak dikenai biaya.

(2) Terhadap Gerai Pelayanan yang diselenggarakan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah yang mengatur tentang pemanfaatan barang milik daerah.

BAB IV
PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

Bagian Kesatu
Pengintegrasian Pelayanan

Pasal 16

(1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP secara terpadu.
(2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
(3) Dalam hal terdapat pelayanan dalam 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.

Bagian Ketiga
Lingkup Pelayanan

Pasal 17

(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 MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi seluruh pelayanan publik termasuk pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah, Pemerintah Provinsi Jambi, dan Pemerintah Daerah.

(3) Selain pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelayanan MPP juga meliputi pelayanan publik dalam bentuk kegiatan ekonomi atau usaha dari Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan usaha milik swasta termasuk usaha mikro dan kecil.

Bagian Keempat
Pemberian Layanan

Pasal 18

Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.

Pasal 19

(1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
    a. pelayanan langsung;
    b. pelayanan secara elektronik;
    c. pelayanan mandiri; dan/atau
    d. pelayanan bergerak.

(2) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.

(3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

(4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.

(5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Dinas dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

(6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan dengan mempertimbangkan efektifitas dan efisiensi pelayanan.

Bagian Kelima
Sosialisasi

Pasal 20

(1) Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat dalam rangka pemanfaatan MPP secara berkala dan berkesinambungan.

(2) Sosialisasi dan publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui media cetak, media elektronik dan media sosial.

BAB V
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 21

(1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas:
   a. seluruh pegawai Dinas;
   b. perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas dalam MPP; dan
   c. perwakilan pihak swasta yang melaksanakan kegiatan usaha dalam MPP.

(2) Perwakilan Organisasi Penyelenggara yang tergabung 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 VI
KEIKUTSERTAAN MASYARAKAT

Pasal 22

Pemerintah Daerah berkewajiban mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan MPP sebagai upaya membangun sistem Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Pasal 23

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan MPP yang meliputi:
a. penyusunan kebijakan penyelenggaraan MPP;
b. penyusunan Standar Pelayanan;
c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan MPP; dan
d. pemberian penghargaan.

Pasal 24

(1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 25

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf c diwujudkan dalam bentuk:
a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

Pasal 26

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf d diwujudkan dalam pemantauan, evaluasi dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 27

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna layanan;
b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

BAB VII
PENGAWASAN DAN EVALUASI

Pasal 28

(1) Sebagai salah satu bentuk pengawasan dan evaluasi, Dinas wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 2 (dua) kali setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap Masyarakat pengguna layanan.

(3) Survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan MPP.

Pasal 29

(1) Kepala Dinas melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan MPP secara komprehensif dan berkesinambungan.

(2) Dalam pelaksanaan pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas dapat membentuk tim monitoring dan evaluasi yang terdari dari unsur Dinas dan perangkat daerah lain yang terkait.

Pasal 30

Pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan:

a. efektifitas dan efisiensi pelayanan yang diselenggarakan oleh Organisasi Penyelenggara.
b. hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1)

BAB VIII
PEMBINAAN DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu
Pembinaan

Pasal 31

(1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Kepala Dinas berdasarkan hasil pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 sampai dengan Pasal 30.

(2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan penyelenggaraan MPP.

(3) Pembinaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Dinas dan setiap Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Pelaporan

Pasal 32

Kepala Dinas melaporkan penyelenggaraan MPP kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala setiap 6 (enam) bulan dan/atau sewaktu-waktu.

BAB IX
PENDANAAN

Pasal 33

(1) Pembiayaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/atau
b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

(2) Pembiayaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara

BAB X
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 34

MPP yang telah beroperasi tetap melanjutkan operasional sebagaimana biasanya dan wajib menyesuaikan dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini paling lambat ... tahun sejak Peraturan Daerah ini ditetapkan

BAB XII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 35

Ketentuan lebih lanjut yang mengatur tentang MPP yang diselenggarakan secara terpadu diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 36

Peraturan Daerah ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Merangin.

Ditetapkan di Bangko
pada tanggal 2025

BUPATI MERANGIN,

.....

Diundangkan di Bangko
pada tanggal 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MERANGIN,

.....

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN MERANGIN TAHUN 2025 NOMOR ...

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN MERANGIN, PROVINSI JAMBI : (..... /2025)

PENJELASAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN MERANGIN
NOMOR ... TAHUN ...

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERPADU

I. UMUM

Berdasarkan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan amanat Konstitusi untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana, mudah dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu selalu dilakukan sebagai penyesuaian dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan jaman.

Pemerintah Daerah sebagai penyedia layanan publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga.

Bahwa inovasi dalam peningkatan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan berbagai bentuk salah satunya melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Terpadu (MPP). MPP merupakan salah satu strategi Pemerintah Daerah dalam mendekatkan layanan ke masyarakat sekaligus meningkatkan iklim perekonomian daerah.

Pengaturan MPP dengan Peraturan Daerah ini diharapkan menjadi dasar hukum kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik melalui integrasi yang terpadu antara Perangkat Daerah dengan Badan Usaha Milik Daerah/Negara, lembaga/Instansi vertikal serta pihak swasta. Sehingga pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan dapat diakses secara adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Merangin.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN MERANGIN NOMOR ...