



SALINAN

BUPATI PONOROGO
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI PONOROGO
NOMOR 63 TAHUN 2021

TENTANG

MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PONOROGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PONOROGO,

Menimbang : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Ponorogo, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya & Dati II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur & Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan DI Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2370);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ponorogo Tahun 2007 Nomor 2/C).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PONOROGO.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Ponorogo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Ponorogo.
3. Bupati adalah Bupati Ponorogo.

4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Ponorogo yang menyelenggarakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman yang ada di Kabupaten Ponorogo.
8. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
9. Pelanggan adalah warga masyarakat yang mengajukan proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup dalam Peraturan Bupati ini adalah :

- a. kedudukan;
- b. maksud dan tujuan;
- c. susunan tim, tugas, dan fungsi petugas pelayanan publik;
- d. tata cara pelayanan;
- e. monitoring dan evaluasi; dan
- f. pembiayaan.

BAB III KEDUDUKAN

Pasal 3

- (1) Dengan Peraturan Bupati ini dibentuk Mal Pelayanan Publik.

- (2) Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik adalah :
- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
 - c. Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah.

BAB IV MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, mudah, dan terjangkau.
- (2) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk :
- a. mengintegrasikan berbagai layanan Pemerintah Daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama;
 - b. meningkatkan komitmen, kerjasama, sinkronisasi, dan sinergi antara para penyelenggara pelayanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan, dan pengembangan layanan publik; dan
 - c. memberikan aksesibilitas kepada pengguna layanan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan, akuntabel, dan bebas dari pungutan liar.

BAB V SUSUNAN TIM, TUGAS, DAN FUNGSI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Susunan Tim

Pasal 5

Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) menunjuk petugas pada Mal Pelayanan Publik.

Pasal 6

Susunan tim petugas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik terdiri dari :

- a. pengawas;
- b. *supervisor*;
- c. petugas pelayanan;
- d. *customer service*;
- e. petugas keamanan; dan
- f. petugas kebersihan.

Bagian Kedua
Tugas dan Fungsi Pengawas

Pasal 7

- (1) Pengawas terdiri dari Pejabat yang ditunjuk oleh masing-masing Perangkat Daerah secara bergantian.
- (2) Tugas Pengawas adalah melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- (3) Fungsi Pengawas adalah :
 - a. memberikan supervisi dan motivasi kepada petugas Mal Pelayanan Publik;
 - b. memantau pelayanan Mal Pelayanan Publik mulai dari persiapan sampai dengan selesai;
 - c. memantau penyelenggaraan pelayanan Mal Pelayanan Publik;
 - d. mengorganisir seluruh kegiatan agar berjalan sesuai dengan kebijakan dan rencana yang telah ditetapkan;
 - e. memfasilitasi kelancaran pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik; dan
 - f. melaksanakan koordinasi dalam rangka menjamin kelancaran pelayanan Mal Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga
Tugas dan Fungsi *Supervisor*

Pasal 8

- (1) *Supervisor* terdiri dari *supervisor* pelayanan Perizinan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Pajak Daerah yang melekat di loket pelayanan masing-masing Perangkat Daerah.
- (2) Tugas *Supervisor* adalah melakukan pendampingan terhadap petugas pelayanan.
- (3) Fungsi *Supervisor* adalah :
 - a. memberikan supervisi pelayanan sesuai dengan SOP dan etika pelayanan yang baik;
 - b. memberikan konsultasi pelayanan kepada pelanggan;
 - c. membantu memberikan solusi permasalahan atas pelayanan yang diberikan;
 - d. menjaga penampilan dan etika pelayanan yang baik;
 - e. menjunjung tinggi profesionalisme dalam memberikan pelayanan; dan
 - f. melaporkan kepada Pengawas apabila terjadi kendala teknis proses pelayanan.

Bagian Keempat
Tugas dan Fungsi Petugas Pelayanan

Pasal 9

- (1) Petugas pelayanan terdiri dari petugas yang ditunjuk oleh masing-masing Perangkat Daerah.

- (2) Tugas petugas pelayanan adalah melakukan pelayanan sesuai dengan bidang layanan.
- (3) Fungsi petugas pelayanan adalah :
 - a. melakukan salam sapa kepada pelanggan di awal dan akhir pelayanan;
 - b. melakukan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan;
 - c. menjaga penampilan dan etika pelayanan yang baik;
 - d. menjunjung tinggi profesionalisme dalam memberikan pelayanan; dan
 - e. melaporkan kepada *Supervisor* apabila terjadi kendala dan permasalahan pelayanan.

Bagian Kelima
Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Pasal 10

- (1) *Customer service* terdiri dari petugas yang ditunjuk oleh masing-masing Perangkat Daerah.
- (2) Tugas *customer service* adalah memberikan informasi layanan, menerima keluhan/pengaduan, dan mengarahkan pelanggan untuk mengakses layanan yang diperlukan.
- (3) Fungsi *customer service* adalah :
 - a. melakukan salam sapa kepada pelanggan di awal dan akhir pelayanan;
 - b. memberikan informasi pelayanan yang diperlukan;
 - c. memberikan blanko dan petunjuk pengisian yang diperlukan;
 - d. mencatat keluhan pelayanan dan meneruskan kepada Pengawas dan Perangkat Daerah terkait;
 - e. menjaga penampilan dan etika pelayanan yang baik;
 - f. menjunjung tinggi profesionalisme dalam memberikan pelayanan; dan
 - g. melaporkan kepada Pengawas apabila terjadi kendala dan permasalahan pelayanan.

Bagian Keenam
Tugas dan Fungsi Petugas Keamanan

Pasal 11

- (1) Tugas petugas keamanan adalah melakukan penjagaan keamanan ruang pelayanan dan ketertiban pelayanan.
- (2) Fungsi petugas keamanan adalah :
 - a. melakukan salam sapa kepada pelanggan di awal dan akhir pelayanan;
 - b. melakukan pembukaan ruangan pelayanan, pengecekan, dan penutupan ruangan di akhir pelayanan;
 - c. membantu pelanggan mendapatkan pelayanan;

- d. menjaga keamanan dan ketertiban selama waktu pelayanan berlangsung;
- e. menjaga penampilan dan etika pelayanan yang baik;
- f. menjunjung tinggi profesionalisme dalam melaksanakan tugas; dan
- g. melaporkan kepada Pengawas apabila terjadi kendala dan permasalahan keamanan dan ketertiban pelayanan.

Bagian Ketujuh
Tugas dan Fungsi Petugas Kebersihan

Pasal 12

- (1) Tugas petugas kebersihan adalah menjaga kebersihan, penataan, dan perawatan ruangan pelayanan.
- (2) Fungsi petugas kebersihan adalah :
 - a. melakukan salam sapa kepada pelanggan di awal dan akhir pelayanan;
 - b. menjaga penampilan dan etika pelayanan yang baik;
 - c. menjunjung tinggi profesionalisme dalam melaksanakan tugas;
 - d. melakukan pembersihan dan perapian ruangan serta menyalakan penyejuk udara sebelum waktu pelayanan dan selesai waktu pelayanan;
 - e. melakukan pembersihan ruangan secara berkala selama pelayanan berlangsung; dan
 - f. melaporkan kepada pengawas apabila terjadi kendala dan permasalahan kebersihan ruangan pelayanan.

BAB VI
TATA CARA PELAYANAN

Bagian Kesatu
Alur Pelayanan

Pasal 13

- (1) Alur pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.
- (2) Alur informasi dan pengaduan layanan pada Mal Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.

Bagian Kedua
Waktu Layanan

Pasal 14

- (1) Pemberian layanan pada Mal Pelayanan Publik adalah setiap hari (hari Senin sampai dengan hari Minggu).
- (2) Waktu pemberian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB.

- (3) Apabila terjadi perubahan waktu pelayanan akan ditetapkan kemudian dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi yang ada.

Pasal 15

Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak diberlakukan jam istirahat, tetapi dapat dilakukan pengurangan petugas pelayanan untuk istirahat secara bergantian.

Bagian Ketiga Pakaian Tim Petugas Pelayanan

Pasal 16

Pakaian tim petugas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik ditentukan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III.

BAB VII PEMBINAAN, MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 17

- (1) Bupati menugaskan Sekretaris Daerah untuk melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- (2) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dilaksanakan oleh masing-masing Perangkat Daerah.
- (3) Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 18

Pembiayaan operasional yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik menjadi tanggung jawab masing-masing Perangkat Daerah yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ponorogo dan sumber-sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ponorogo
pada tanggal 22 Juni 2021

BUPATI PONOROGO,
TTD.
H. SUGIRI SANCOKO

Diundangkan di Ponorogo
pada tanggal 22-06-2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PONOROGO,
TTD.
AGUS PRAMONO

BERITA DAERAH KABUPATEN PONOROGO TAHUN 2021 NOMOR 63.

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH

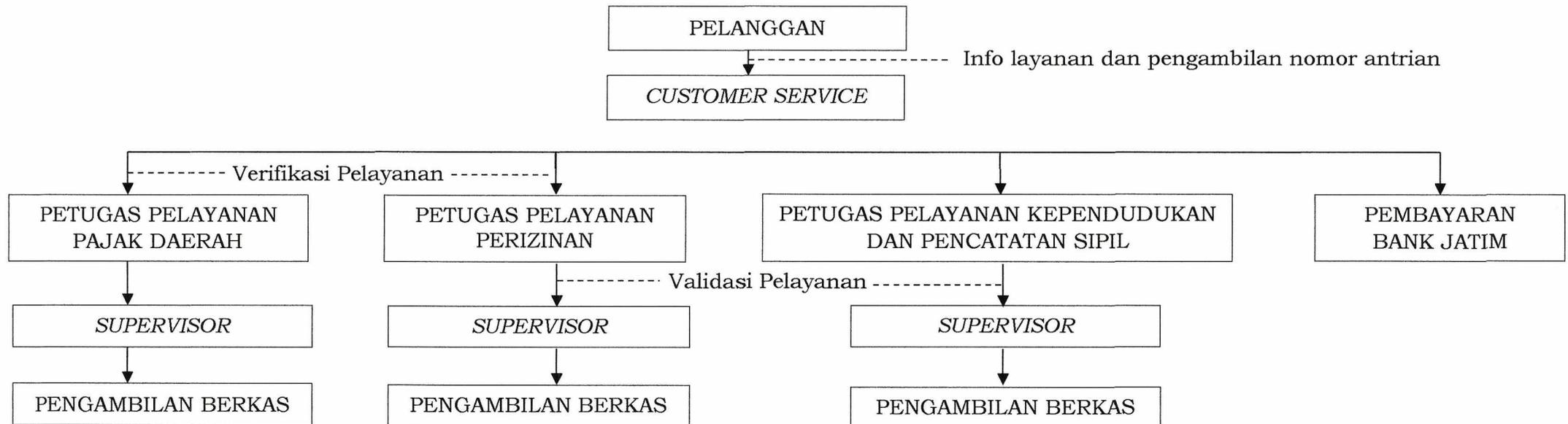

CATUR HERTIYAWAN, S.H.
NIP. 19640707 199303 1 008

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI PONOROGO

NOMOR : 63 TAHUN 2021

TANGGAL : 22 JUNI 2021

ALUR PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PONOROGO



Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH

CATUR HERTYAWAN, S.H.
NIP. 19640707 199303 1 008

BUPATI PONOROGO,

TTD

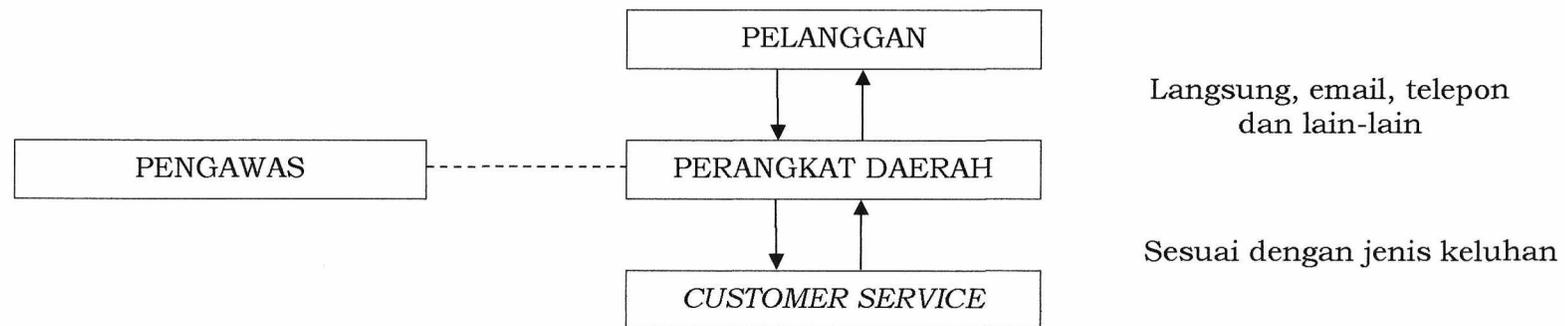
H. SUGIRI SANCOKO

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI PONOROGO

NOMOR : 63 TAHUN 2021

TANGGAL : 22 JUNI 2021

ALUR INFORMASI DAN PENGADUAN LAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PONOROGO



Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH

CATUR HERTYAWAN, S.H.
NIP. 19640707 199303 1 008

BUPATI PONOROGO,

TTD

H. SUGIRI SANCOKO

PAKAIAN TIM PETUGAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PONOROGO

NO	HARI	PETUGAS PEMBERI LAYANAN	PAKAIAN
1	Senin dan Selasa	Pengawas, <i>Supervisor</i> , Petugas Pelayanan, dan <i>Customer Service</i>	a. Atasan kemeja lengan panjang warna putih b. Bawahan warna gelap c. Laki-laki memakai dasi d. Perempuan memakai syal e. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Keamanan	a. Seragam Petugas Keamanan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Kebersihan	a. Seragam Petugas Kebersihan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
2	Rabu dan Kamis	Pengawas, <i>Supervisor</i> , Petugas Pelayanan, dan <i>Customer Service</i>	a. Atasan batik b. Bawahan warna gelap c. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Keamanan	a. Seragam Petugas Keamanan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Kebersihan	a. Seragam Petugas Kebersihan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>

NO	HARI	PETUGAS PEMBERI LAYANAN	PAKAIAN
3	Jum'at dan Sabtu	Pengawas, <i>Supervisor</i> , Petugas Pelayanan, dan <i>Customer Service</i>	a. Laki-laki warok b. Perempuan batik tradisional/khas Ponorogo c. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Keamanan	a. Seragam Petugas Keamanan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Kebersihan	a. Seragam Petugas Kebersihan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
4	Minggu	Pengawas, <i>Supervisor</i> , Petugas Pelayanan, dan <i>Customer Service</i>	a. Atasan kaos seragam b. Bawahan jeans c. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Keamanan	a. Seragam Petugas Keamanan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>
		Petugas Kebersihan	a. Seragam Petugas Kebersihan b. Memakai papan nama, pin, dan <i>nametag</i>

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH


CATUR HERTIYAWAN, S.H.
NIP. 19640707 199303 1 008

BUPATI PONOROGO,
TTD
H. SUGIRI SANCOKO