



SALINAN

BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 30 TAHUN 2025
TENTANG
OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NATUNA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, 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 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 beberapa kali diubah terakhir dengan dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas 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 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 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);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 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 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);
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16).

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 Natuna.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Natuna.
3. Bupati adalah Bupati Natuna.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggara

an urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

5. 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.
6. 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.
7. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
12. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi

menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penetapan lokasi dan logo MPP;
- b. penyelenggaraan;
- c. mekanisme pelayanan;
- d. sumber daya manusia;
- e. pembinaan dan pengawasan; dan
- f. pelaporan.

BAB II

PENETAPAN LOKASI DAN LOGO MPP

Pasal 3

- (1) MPP beralamat di Jalan Datuk Kaya Wan Muhammad Benteng, Nomor 063, Ranai, Kabupaten Natuna.
- (2) Pengembangan dan perubahan lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (3) Logo MPP sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III

PENYELENGGARAAN

Pasal 4

- (1) MPP diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.
- (2) Penyelenggaraan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui DPMPTSP.

Bagian Kesatu

Tugas dan Fungsi

Pasal 5

- (1) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (2) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Layanan.
- (2) Dalam melaksanakan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), DPMPTSP melakukan kegiatan:
 - a. menyelenggarakan rapat koordinasi berkala dengan seluruh instansi penyelenggara pelayanan yang tergabung dalam Gerai Layanan untuk menyelaraskan jadwal dan jenis pelayanan;

- b. menyusun dan menetapkan jadwal operasional Gerai Layanan secara terpadu serta memantau pelaksanaannya;
 - c. membina dan mengawasi pelaksanaan layanan terpadu demi tercapainya standar pelayanan yang ditetapkan;
 - d. memfasilitasi pertukaran informasi dan data pelayanan antara instansi penyelenggara pelayanan melalui sistem informasi terintegrasi.
- (3) DPMPTSP dalam melaksanakan tugas 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 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

Pasal 6

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (3) huruf a berupa:
 - a. gedung;
 - b. ruang pendukung; dan
 - c. alat/fasilitas pendukung termasuk sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b disesuaikan dengan kondisi:
 - a. gedung;
 - b. ruangan; dan
 - c. alat/fasilitas pendukung termasuk sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik .
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.

- (4) Penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d dilakukan oleh DPMPTSP.
- (5) Penjaminan kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf d berkoordinasi dengan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (6) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP paling sedikit mengatur tentang:
 - a. waktu layanan;
 - b. kode etik pelaksana; dan
 - c. atribut Pelaksana.
- (7) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf f dilaksanakan secara terintegrasi oleh DPMPTSP dan Organisasi Penyelenggara.
- (8) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf g dilaksanakan oleh Penyelenggara MPP melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Bagian Kedua Pengintegrasian Pelayanan

Pasal 7

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) 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.
- (3) Ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi:
 - a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah; dan
 - b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan pihak swasta

Pasal 8

Pelayanan Publik pada MPP dilaksanakan oleh DPMPTSP dan Organisasi Penyelenggara.

Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Penyediaan, pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana MPP menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah.
- (2) Penggunaan dan pemanfaatan sarana prasarana MPP dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB IV MEKANISME PELAYANAN

Pasal 10

- (1) Organisasi Penyelenggara yang akan melakukan Pelayanan Publik di MPP terlebih dahulu membuat 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; atau
 - c. sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, jika perjanjian dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan kementerian/lembaga;
- (2) Penyusunan perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b mengacu pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara memberikan Pelayanan Publik di MPP pada Gerai Pelayanan.
- (2) Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab terhadap proses dan produk layanan yang diberikan pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam memberikan Pelayanan Publik di MPP, Organisasi Penyelenggara wajib menyusun dan melaksanakan

Standar Pelayanan serta mekanisme penyelenggaraan MPP melalui koordinasi dengan Penyelenggara MPP.

BAB V PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei terhadap penyelenggaraan MPP.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah melalui DPMPTSP.

BAB VI SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 13

- (1) Pelaksana pada MPP berasal dari DPMPTSP dan Organisasi Penyelenggara.
- (2) Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas penyediaan, pembiayaan dan pembinaan terhadap Pelaksana yang bertugas di MPP .
- (3) Untuk kelancaran penyelenggaraan MPP, Perangkat Daerah terkait dapat menugaskan pegawai/personil yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pendukung di MPP.

BAB VII PENDANAAN

Pasal 11

- (1) Pendanaan penyelenggaraan MPP dibebankan pada:
 - a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
 - b. sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pendanaan Pelayanan Publik pada Gerai Pelayanan dibebankan pada Organisasi Penyelenggara.

BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 12

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Bupati melalui DPMPTSP.
- (2) Pengawasan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh:

- a. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan di Daerah; dan
- b. masyarakat.

BAB IX
PELAPORAN

Pasal 13

Kepala DPMPTSP wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan MPP kepada Bupati secara berkala paling sedikit setiap triwulan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 10 Juli 2025

BUPATI NATUNA,

ttd

CEN SUI LAN

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 10 juli 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NATUNA,

ttd

BOY WIJANARKO VARIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2025 NOMOR 426

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 30 TAHUN 2025
TENTANG
OPERASIONALISASI
PENYELENGGARAAN MAL
PELAYANAN PUBLIK

LOGO MAL PELAYANAN PUBLIK

A. Logo Mal Pelayanan Publik



B. Penjelasan Logo Mal Pelayanan Publik

Warna biru memiliki arti kepercayaan, kekuatan dan *good governance* atau tata kelola pelayanan publik yang modern.

Warna merah kekuning-kuningan/jingga (*oranye*) memiliki arti yang memberi kenyamanan, kehangatan, dan semangat kerja.



Bentuk M untuk Mal



Bentuk P untuk Pelayanan



Bentuk P untuk Publik



Bentuk anak panah mengartikan bahwa MPP akan selalu fokus kedepan untuk memajukan pelayanan publik

BUPATI NATUNA,

ttd

CEN SUI LAN

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI NATUNA
NOMOR 30 TAHUN 2025
TENTANG
OPERASIONALISASI
PENYELENGGARAAN MAL
PELAYANAN PUBLIK

Perjanjian Kerja Sama Penyelenggaraan Pelayanan pada MPP
Kabupaten Natuna

PERJANJIAN KERJA SAMA

ANTARA

DINAS PENANAMAN MODAL DAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN NATUA
DENGAN
KANTOR_____

TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN_____DALAM MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN NATUNA

Nomor : _____
Nomor : _____

Pada hari ini, ____ tanggal __ bulan ____ tahun ____ , bertempat di _____
Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. _____ : Kepala Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, berkedudukan di ____ jalan _____ , berdasarkan Keputusan Bupati Natuna Nomor ____ tanggal ____ tentang _____, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Natuna, selanjutnya disebut PIHAK KESATU.
2. _____ : Kepala Kantor _____, berkedudukan di ____ jalan _____ , berdasarkan Keputusan Menteri Nomor ____ tanggal ____ tentang _____, dalam hal ini bertindak untuk dan atas Kantor _____ , selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA yang selanjutnya secara bersama-sama disebut sebagai PARA PIHAK, terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bahwa PIHAK KESATU merupakan unsur pelaksana yang menjadi kewenangan daerah otonom untuk melaksanakan tugas di bidang perizinan dan nonperizinan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Bahwa PIHAK KEDUA merupakan unsur pelaksana tugas dan fungsi Kementerian _____ di bidang _____

Dengan memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, sesuai dengan kedudukan dan kewenangan masing-masing, PARA PIHAK sepakat untuk melakukan Perjanjian Kerja Sama tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Natuna dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1 KETENTUAN UMUM

Dalam Perjanjian Kerja Sama ini yang dimaksud dengan:

- a. Perjanjian adalah Perjanjian Kerja Sama Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Natuna.
- b. Mal Pelayanan Publik adalah tempat Pelayanan Publik di Kabupaten Natuna.
- c. Gerai Pelayanan adalah tempat PIHAK KEDUA memberikan Pelayanan Publik dalam Mal Pelayanan Publik.

Pasal 2 MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 3

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelayanan publik dalam perjanjian Kerja Sama ini meliputi:

- a. _____
- b. _____

Pasal 4
PRASARANA

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 5
SARANA

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 6
PENUGASAN DAN PEMBINAAN PEGAWAI

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 7
OPERASIONALISASI

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 8
HAK DAN KEWAJIBAN

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 9
PEMBIAYAAN

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 10
JANGKA WAKTU DAN BERAKHIRNYA PERJANJIAN

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 11
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- (1) _____
- (2) _____

Pasal 12
PENUTUP

- (1) Segala perubahan dan/atau pembatalan Perjanjian Kerja Sama ini akan diatur lebih lanjut dalam bentuk addendum perjanjian yang disepakati dan ditandatangani oleh PARA PIHAK.
- (2) Addendum perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Kerja Sama ini.
- (3) Perjanjian Kerja Sama ini dibuat dalam dua rangkap, dibubuhi materai dan ditandatangani oleh PARA PIHAK serta mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK KESATU

PIHAK KEDUA

BUPATI NATUNA,

ttd

CEN SUI LAN