



BUPATI TANA TORAJA  
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI TANA TORAJA

NOMOR 16 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANA TORAJA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan 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 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  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 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);
  4. Undang-Undang Nomor 147 Tahun 2024 tentang Kabupaten Tana Toraja di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 333, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7084);
  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 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 PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tana Toraja.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.
4. Bupati adalah Bupati Tana Toraja.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Kabupaten Tana Toraja.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Toraja yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
8. 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 peraturan perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

independen, yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

10. 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.
11. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah badan usaha yang sebagian besar atau seluruh modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan langsung dari kekayaan Negara yang dipisahkan.
12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah, yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pembangunan daerah dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap berorientasi pada keuntungan.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. 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.
15. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah.
16. 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.
17. Pengguna Layanan adalah orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum penerima Pelayanan Publik di MPP.
18. Gerai pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
19. *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.
20. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
21. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan nonfiskal, serta informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

22. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan nonfiskal, serta informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
23. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum dalam memperoleh pelayanan.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Maksud Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman bagi Organisasi Penyelenggara, Penyelebggara, dan Pelaksana dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui MPP, serta Pengguna Layanan selaku penerima layanan.

#### Pasal 3

Tujuan Peraturan Bupati ini adalah untuk mengatur penyelenggaraan MPP, guna:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
- b. meningkatkan daya asing dalam memberikan kemudahan berusaha.

## BAB III

### PRINSIP PENYELENGGARAAN MPP

#### Pasal 4

- (1) Penyeleggaraan MPP dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan;
  - b. berdaya guna;
  - c. koordinasi;
  - d. akuntabilitas;
  - e. aksesibilitas;
  - f. kenyamanan; dan
  - g. bebas dari pungutan liar
- (2) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.
- (3) Berdaya guna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan biaya tinggi bagi masyarakat.
- (4) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan jenis pelayanan yang dipadukan, tidak bergerak sendiri, dan harus bergerak dalam 1 (satu) tim kerja yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

- (5) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat umum.
- (7) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, merupakan pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, agar masyarakat merasa tenang, nyaman, dan terpuaskan.
- (8) Bebas dari pungutan liar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, merupakan pelayanan yang diberikan harus terbebas dari beban biaya di tempat atau di luar yang tertuang dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB IV

### PENETAPAN LOKASI

#### Pasal 5

- (1) Lokasi MPP berkedudukan di gedung DPMPTSP yang beralamat di jalan Ampera Kelurahan Bombongan Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja.
- (2) Pengembangan atau perubahan lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Bupati atas usul Kepala DPMPTSP.

#### Pasal 6

- (1) Pemerintah Daerah melaksanakan persiapan penyelenggaraan MPP.
- (2) Persiapan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui tahapan:
  - a. membuat kajian atas kebutuhan penyelenggaraan MPP;
  - b. menyiapkan rencana lokasi;
  - c. dalam hal dilakukan pembangunan gedung baru atau renovasi, terlebih dahulu menyusun rencana anggaran dan biaya;
  - d. membuat usulan secara tertulis kepada Menteri yang ditandatangani Bupati;
  - e. menindaklanjuti penetapan persetujuan Menteri;
  - f. melakukan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga dan Organisasi Penyelenggara untuk pemberian pelayanan publik dalam MPP; dan
  - g. hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada huruf f dituangkan dalam dokumen berupa kesepakatan bersama dan/atau perjanjian kerja sama.
- (3) Kajian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, terdiri atas:
  - a. kondisi wilayah;
  - b. kegiatan masyarakat dan dunia usaha yang memerlukan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;

- c. kesiapan Pemerintah Daerah dalam penyediaan infrastruktur; dan
- d. dukungan pelayanan dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan pihak terkait.

#### Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara menempatkan pelayanan dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah.
- (2) Pelayanan yang diselenggarakan oleh kementerian/kelembagaan/Pemerintah Daerah lainnya, BUMN/BUMD/swasta dalam MPP terlebih dahulu dilakukan penandatanganan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, kesepakatan bersama dan/atau perjanjian kerja sama.

#### Bagian Kesatu Jenis Pelayanan MPP

#### Pasal 8

Jenis layanan pada MPP, terdiri atas:

- a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Daerah; dan
- b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh BUMN, BUMD, dan pihak swasta.

#### Pasal 9

- (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 pengguna 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 pengguna pelayanan yang memanfaatkan teknologi informatika dan komunikasi.
- (4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan pelayanan yang dilakukan secara mandiri oleh pengguna pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat teknologi informatika dan komunikasi yang tersedia.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan pelayanan yang disediakan masing-masing Organisasi Penyelenggara dan/atau Gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

**Bagian Kedua**  
**Organisasi Penyelenggara**

**Pasal 10**

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah tanpa dipungut biaya.
- (2) Pelayanan sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam kesepakatan bersama dan/atau perjanjian kerja sama yang telah ditandatangani oleh para pihak.
- (3) Daftar Organisasi Penyelenggara dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Bupati.

**Bagian Ketiga**  
**Penyelenggara**

**Pasal 11**

- (1) Penyelenggara MPP pada Pemerintah Daerah dilaksanakan DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Layanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP mempunyai 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 MPP;
  - 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 12**

Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikordinasikan oleh Penyelenggara MPP.

### Pasal 13

Mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, minimal memuat:

- a. tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
- b. tata cara penanganan pelayanan;
- c. tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
- d. tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

### Bagian Keempat Pelaksana

#### Pasal 14

- (1) Pelaksana wajib menerapkan budaya 5 (lima) S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
- (2) Selain 5 (lima) S sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaksana harus menerapkan budaya melayani.

### Bagian Kelima Penataan

#### Pasal 15

- (1) Penataan Gerai Layanan dalam MPP disesuaikan dengan kapasitas ruangan dan memperhatikan jumlah Organisasi Penyelenggara.
- (2) Penataan Gerai Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah jenis pelayanan dan jumlah Pengguna pelayanan langsung.

#### Pasal 16

Penataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, termasuk penataan jalur pintu masuk dan pintu keluar, serta sarana yang memadai bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak.

### Bagian Keenam Pola Pelayanan

#### Pasal 17

- (1) Pola pelayanan dalam MPP meliputi:
  - a. fungsional;
  - b. terpusat; dan
  - c. terpadu.
- (2) Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- (3) Terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan secara terpusat di MPP oleh Organisasi

Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

- (4) Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dari Organisasi Penyelenggara yang terintegrasi dalam MPP.

#### Pasal 18

- (1) Selain pola pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Organisasi Penyelenggara dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan masing-masing dalam rangka upaya menggali, menciptakan, dan meningkatkan inovasi pelayanan.
- (2) Pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti prinsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1).

#### Bagian Ketujuh Penjaminan Kualitas Pelayanan

##### Pasal 19

- (1) Dalam Penyelenggaraan MPP diperlukan penjaminan kualitas pelayanan.
- (2) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh Pengguna Layanan.
- (3) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan:
- memberikan data dan fakta yang diperlukan Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana untuk menginformasikan masalah kualitas pelayanan terhadap Pengguna Layanan; dan
  - penjaminan kualitas pelayanan juga dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi berbagai pihak yang terkait didalamnya.

#### Bagian Kedelapan Mekanisme Pelayanan

##### Pasal 20

- (1) Mekanisme pelayanan dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (2) Mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh kementerian/ kelembagaan/ Pemerintah Daerah, BUMN/ BUMD/ swasta dalam MPP dilakukan melalui mekanisme perjanjian kerja sama antara Bupati kementerian/ kelembagaan/ Pemerintah Daerah lainnya, BUMN/BUMD/swasta yang dilakukan tim koordinasi kerja sama Daerah.

### Pasal 21

Pelaksana melakukan pendampingan terhadap Pengguna Layanan yang belum mengerti/memahami proses pengajuan Perizinan dan Nonperizinan melalui OSS dan/atau aplikasi lainnya di Gerai Layanan.

### Bagian Kesembilan Pembinaan Sumber Daya Manusia

### Pasal 22

Pembinaan sumber daya manusia MPP dilakukan oleh setiap Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan di Gerai Layanan.

## BAB V

### MAKLUMAT PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

### Bagian Kesatu Maklumat Pelayanan

### Pasal 23

- (1) Setiap penyelenggaraan MPP harus dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan secara luas.

### Pasal 24

- (1) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) harus dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan/atau Pelaksana.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diletakkan atau dipajang di MPP yang dapat dilihat dan dibaca langsung oleh semua orang.

### Bagian Kedua Standar Pelayanan

### Pasal 25

- (1) Selain Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), penyelenggaraan MPP juga dilengkapi Standar Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat:
  - a. prosedur pelayanan yang dibakukan bagi Pelaksana dan Pengguna Layanan termasuk pengaduan;
  - b. waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
  - c. biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

- d. produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh Penyelenggara; dan
  - f. kompetensi Pelaksana pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi Pengguna Layanan.

**Bagian Ketiga  
Standar Operasional Prosedur**

**Pasal 26**

- (1) Standar Pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dituangkan dalam SOP.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai landasan operasional dalam melaksanakan pelayanan disetiap Organisasi Penyelenggara atau Gerai Layanan.
- (3) Penetapan dan pengesahan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan Organisasi Penyelenggara.
- (4) Dalam hal terdapat layanan yang melibatkan beberapa organisasi Penyelenggaraan, SOP ditetapkan oleh Penyelenggara MPP.

**BAB VI  
TATA TERTIB**

**Pasal 27**

- (1) Setiap penyelenggaraan MPP harus berdasarkan pada tata tertib.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan setelah dilakukan pembahasan bersama seluruh atau sebagian Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan/atau Pelaksana.
- (3) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal memuat:
  - a. ketentuan waktu pelaksanaan;
  - b. pelaksana pelayanan;
  - c. kewajiban; dan
  - d. larangan.
- (4) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Kepala DPMPTSP.
- (5) Tata tertib yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, Pelaksana, dan Pengguna Layanan di MPP.

BAB VII  
KONSULTASI DAN PENGELOLAAN

Bagian Kesatu  
Konsultasi

Pasal 28

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan konsultasi.
- (2) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal meliputi:
  - a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. konsultasi aspek hukum Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. pendampingan teknis.
- (3) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.

Pasal 29

Setiap layanan konsultasi dicatat dan didokumentasikan baik secara manual maupun secara elektronik.

Bagian Kedua  
Pengelolaan Informasi

Pasal 30

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan informasi.
- (2) Layanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan/atau Pelaksana.
- (3) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), minimal meliputi:
  - a. menerima permintaan layanan informasi; dan
  - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan, serta inovasi layanan publik dari Organisasi Penyelenggara dan Penyelenggara.

Pasal 31

- (1) Penyediaan dan pemberian informasi minimal memuat:
  - a. profil dan inovasi layanan publik Organisasi Penyelenggara dan Penyelenggara;
  - b. tata tertib;
  - c. Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - d. SOP; dan
  - e. mekanisme penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.

**Bagian Ketiga**  
**Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

**Pasal 32**

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan Pengaduan masyarakat secara terpadu.
- (2) Layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tahapan minimal:
  - a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan dan Nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima pengadu;
  - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
  - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan Perizinan dan Nonperizinan;
  - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP, pengaduan disampaikan/disalurkan kepada Penyelenggara atau Organisasi Penyelenggara lainnya sesuai tugas, fungsi, dan kewenangannya;
  - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan;
  - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (3) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan tuntas.

**Pasal 33**

- (1) Layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara:
  - a. manual; atau
  - b. elektronik
- (2) Sarana pengaduan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menggunakan:
  - a. formulir; dan/atau
  - b. kotak pengaduan.
- (3) Sarana pengaduan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat menggunakan surat elektronik, pesan layanan singkat dan/atau telepon.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a digunakan untuk pengaduan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b digunakan untuk pengaduan secara tidak langsung.

**Pasal 34**

- (1) Jangka waktu pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e, paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen laporan pengaduan secara lengkap.

- (2) Jangka waktu pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikecualikan bagi pengaduan yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Jangka waktu pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dalam SOP.

## BAB VIII PENDANAAN

### Pasal 35

- (1) Pendanaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
  - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendanaan atas pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

## BAB IX PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 36

- (1) Dalam pelaksanaan MPP, Bupati melakukan:
  - a. pemantauan; dan
  - b. evaluasi.
- (2) Dalam melaksanakan pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Bupati dibantu oleh Tim yang dibentuk dengan keputusan Bupati.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) minimal terdiri atas:
  - a. Sekretaris Daerah sebagai penanggung jawab;
  - b. Inspektur sebagai ketua;
  - c. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagai sekretaris;
  - d. Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perencanaan pembangunan Daerah sebagai anggota; dan
  - e. Kepala perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan dan aset Daerah sebagai anggota.
- (4) Dalam melaksanakan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Bupati dibantu Penyelenggara.
- (5) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan setiap triwulan atau sesuai kebutuhan, dan hasilnya dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

### Pasal 37

- (1) Selain pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36, juga dilakukan survei IKM secara independen.

(2) Survei IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Makale  
pada tanggal 1 September 2025

BUPATI TANA TORAJA

ZADRAK TOMBEG

Diundangkan di Makale  
pada tanggal 1 September 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA,

RUDHY ANDI LOLO

BERITA DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA TAHUN 2025 NOMOR 17