

DAFTAR PUSTAKA

- Ambiyar, Muhardika D. (2019) *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Bandung : Alfabeta
- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 156–161. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.4>
- Brands F.Rogers & Kleiman J.Martin. (2010) .A ten Step Program for Corporate Survival. New York :John Wiley dan Sons.
- Dinda Emilia. (2019). *Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Fakultas ilmu sosial dan politik.Universitas Medan Area
- Fitria. (2013). Evaluasi Program Praktik Industri Luar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fitriana, D. M. (2019). *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Keliling Dinas Kesehatan Provinsi Lampung* (Studi Pada Kelurahan Panaragan Jaya Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat).FISIP.Universitas Lampung.
- Gunawan, F. O. (2017). Analisa Proses Inovasi Usaha Souvenir Pada CV Max & Co. Agora. Skripsi. Fakultas ekonomi.Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Handrina, E. (2022). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Sumbar Untuk Menghadapi New Normal. *Ensiklopedia of Journal*. <https://doi.org/10.33559/eoj.v4i3.450>
- Haning, M. T., Tamba, L., Yunus, M., & Nara, N. (2016). Desentralisasi Kewenangan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Di Kabupaten Pangkep. *Jurnal Analisis Dan Pelayanan Publik*, 2(1), 73–92.
- Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi inovasi sistem pelayanan publik Provinsi Yogyakarta untuk menghadapi masa new normal. *Civil Service Journal*, 14(2 November), 41-51.
- KBBI.(2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka. Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang oman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- erian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi publik Indonesia (2007) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur



Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 peraturan tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Kurniawati, A., & Ardianto, H. T. (2020). Evaluasi Output Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Menggunakan Pembayaran Gopay. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(02), 91-100.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).(2023). Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros. Januari-Juni (2023) , hal.20

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).(2023) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros. Juli-Desember (2023) , hal.17

Lestyoningsih, I. H., Yulianti, M., Astuti, L., & Meidiantati, M. (2022). Evaluasi Inovasi “E-pantas Kukar” Dalam Upaya Peningkatan Kesehatan Anak Usia Sekolah Melalui Komunikasi Dan Promosi Kesehatan. In *Prosiding Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat 2022* (3,(1), 218-234).

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung : CV. Indra Prahasta.

Midas, F., & Connie, C. (2021). Evaluasi Inovasi Pengelolaan Pembelajaran Seni Musik. *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 15(3), 1-6.

Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.

Mohammad, F. (2015). *Evaluasi pembelajaran program matrikulasi al-Qur'an melalui Metode UMMI Tahun Akademik 2014-2015* (Doctoral dissertation, STAIN Ponorogo).

Muluk, M.R Khairul. (2008) *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang, Bayumedia.

Perrin, B. (2002). How to—and how not to—evaluate innovation. *Evaluation*, 8(1), 13-28.

Pemerintah Republik Indonesia (2009) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Maros (2022) Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros No.68 Tahun 2022



A. L. (2010). *Persepsi pasien jamkesmas rawat inap terhadap kualitas layanan RSCM dengan metode serqual* (Doctoral dissertation, Universitas Indonesia. Fakultas Ekonomi).

- Saputra, O. H. (2020). *Evaluasi Sistem Penggajian Berbasis Kinerja Studi Kasus Pada PT. Selecta Jaya Abadi Tanjung Enim* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Saputra, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Sugiyono.(2012) .*Metode Penelitian Administrasi Pendekatan Kuantitatif dan, Kualitatif* .Bandung: Alfabeta
- Suarga, S. (2019). Hakikat, Tujuan Dan Fungsi Evaluasi Dalam Pengembangan Pembelajaran. *Inspiratif Pendidikan*, 8(1), 327–338. <https://doi.org/10.24252/ip.v8i1.7844>
- Sufianti, E., Jubaedah, E., & Abdullah, S. (2021, July). Building Sustainability of Public Service Innovation in Bandung City, West Java, Indonesia. In *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)* (pp. 19-24). Atlantis Press.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta : STIA-LAN
- Wandt, E. & Brown, G.W. (1977). *Essential for Educational Evaluation*. California: Henry Holt and Co.
- Walker, R. M. (2008). An empirical evaluation of innovation types and organizational and environmental characteristics: Towards a configuration framework. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 591–615. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum026>



L A M P I R A N



in 1 : Biodata Peneliti

BIODATA



A. Biodata Pribadi

Nama : Nur Ihsma
Tempat Tanggal Lahir : Maros, 14 Januari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Perumnas Tumalia Maros B/34
No. Handphone : 082393435063
E-mail : nurihsma14@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 241 Inpres Perumnas Tumalia
2. SMPIT Al-Ishlah Maros
3. SMAN 1 Maros
4. Universitas Hasanuddin , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Departemen Ilmu Administrasi

C. Pengalaman Organisasi

1. Humanis Fisip Unhas
2. Prisma Fisip Unhas
3. Genbi Universitas Hasanuddin



in 2 : Dokumentasi Penelitian



(Dokumentasi wawancara bersama NR selaku Kepala Dinas DPMPSTSPK/Mal
Pelayanan Publik Kabupaten Maros)



(Dokumentasi wawancara bersama HR selaku Sekretaris Dinas DPMPSTSPK/Mal
Pelayanan Publik Kabupaten Maros)





(Dokumentasi wawancara bersama MG selaku Kepala Subbagian Umum dan kepegawaian DPMPTSPK)



(Dokumentasi wawancara bersama HS selaku Kepala Bidang Pengaduan dan pelaporan pelayanan DPMPTSPK)





(Dokumentasi wawancara bersama bapak AR dan teman-temannya selaku pegawai pelayanan publik Bapenda di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)



(Dokumentasi wawancara bersama N selaku pegawai pelayanan PLN di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)





(Dokumentasi wawancara bersama H selaku pegawai pelayanan Dinas sosial di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)

(Dokumentasi wawancara bersama H selaku pegawai pelayanan Dinas sosial di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)





(Dokumentasi wawancara bersama B selaku pegawai pelayanan Bank Sulselbar Syariah Cabang di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)



(Dokumentasi wawancara bersama A dan R selaku masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)





(Dokumentasi wawancara bersama M selaku masyarakat (pengusaha) yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)



(Dokumentasi wawancara bersama SA selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros)



Lampiran 3 : Surat Izin Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MAROS
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN
KETENAGAKERJAAN
Jl. Asoka No. 1 Telp. (0411)373884 Kabupaten Maros
email: admin@dpmpisp.maroskab.go.id Website: www.dpmpisp.maroskab.go.id

IZIN PENELITIAN
Nomor: 45/II/IP/DPMPTSP/2024

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros Nomor : 53/II/REK-IP/DPMPTSP/2024

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

Nama	: NUR IHSMA
Nomor Pokok	: E011201076
Tempat/Tgl. Lahir	: MAROS / 14 Januari 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: MAHASISWA
Alamat	: PERUMNAS TUMALIA B/34 MAROS
Tempat Meneliti	: MAL PELAYANAN PUBLIK MAROS

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :
"EVALUASI INOVASI PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MAROS"

Lamanya Penelitian : 10 Februari 2024 s/d 31 Maret 2024

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menjalankan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Maros, 02 Februari 2024

KEPALA DINAS,



NURYADI, S. Sos., M. A. P
Pangkat : Pembina Tk. I
Nip : 19741005 199803 1 010

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNHAS di Makassar
2. Arsip

Dokumen ini Telah Ditandatangani Secara Elektronik Menggunakan Sertifikat Elektronik
iO-TENTIK Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)



Lampiran 4 : Surat telah melaksanakan penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN MAROS
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN KETENAGAKERJAAN
Jl. A.P. Pettarani, Gedung MPP Maros Telepon (0411) 373884 Kode Pos 90516
Email : admin@dpmpptsp.maroskab.go.id Website : www.dpmpptsp.maroskab.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
Nomor: 560/176 / DPMPPTSP / 2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Megawati, S.E
N I P : 197109082007012017
Jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nur Ihsma
N I M : E011201076
Asal Perguruan Tinggi : Univeristas Hasanuddin
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros, terhitung dari tanggal 10 Februari 2024 sampai dengan selesai.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Maros, 22 April 2024
Kepala Kasubag Umum
dan Kepegawaian,

Megawati, SE
NIP. 197109082007012017





Lampiran 5 : Peraturan Bupati No.68 Tahun 2022 Tentang



BUPATI MAROS

PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN BUPATI MAROS

NOMOR: 68 TAHUN 2022

TENTANG

**PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN MAROS**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAROS,

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota melaksanakan penyelenggaraan MPP;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara



Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros



- Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
 8. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
 9. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
 10. 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 2018 Nomor 157);
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1959);
 12. 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);
 13. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2014 Nomor 1);
 14. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2021 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Maros Nomor 7).



MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAROS.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Maros.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD 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.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Maros.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
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. 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.
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 undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan 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.
10. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.



11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut Dinas adalah perangkat daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan ketenagakerjaan yang menjadi kewenangan daerah.
12. Pelayanan Swasta adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh swasta yang mendukung kelancaran penyelenggaraan MPP.
13. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
14. Sarana dan Prasarana MPP yang selanjutnya disebut Sarana dan Prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan MPP.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Maros sebagai perwujudan kota maju, inovatif dan berkelanjutan.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:
 - a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
 - b. meningkatkan daya saing daerah dan iklim investasi dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah;
 - c. menyatukan berbagai bentuk 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 satu lokasi atau Gedung yang sama; dan
 - d. meningkatkan komitmen, kerjasama, koordinasi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan pelayanan publik.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. pelaksana dan mekanisme penyelenggaraan MPP;
- c. pembiayaan; dan
- d. monitoring dan evaluasi.



BAB IV
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi:

- a. penyelenggara;
- b. pengikutsertaan pelayanan; dan
- c. sarana dan prasarana.

Bagian Kesatu
Penyelenggara

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a diselenggarakan oleh DPMPSTSP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan gerai layanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP mempunyai fungsi sebagai berikut:
 - 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
 - g. penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
 - h. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua
Pengikutsertaan Pelayanan

Pasal 6

- (1) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b mengikutsertakan Organisasi Penyelenggara sesuai kebutuhan.
- (2) Pengikutsertaan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui penandatanganan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP.
- (3) Penandatanganan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dilaksanakan sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.



Bagian Ketiga
Sarana dan Prasarana

Pasal 7

- (1) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c disediakan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Penyelenggara MPP.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam sarana dan prasarana oleh Organisasi Penyelenggara dituangkan dalam Perjanjian Kerjasama sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Peralatan dan perlengkapan pelayanan disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Penyelenggara Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan pada MPP sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB V
PELAKSANA DAN MEKANISME
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pelaksana

Pasal 8

- (1) Pelaksana terdiri dari :
 - a. Unsur Dinas; dan
 - b. Unsur Organisasi Penyelenggara MPP.
- (2) Jumlah pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkompeten dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas dan fungsinya.

Pasal 9

- (1) Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a dapat memberikan bantuan pelayanan kepada Organisasi Penyelenggara di MPP dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan kesepakatan masing-masing.
- (2) Penyelenggara MPP dapat memberikan saran dan masukan kepada Organisasi Penyelenggara terkait jumlah Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b yang dibutuhkan.

Pasal 10

- (1) Organisasi Penyelenggara dapat melakukan pergantian / penambahan / pengurangan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
- (2) Pergantian/penambahan/pengurangan pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP.



Pasal 11

- (1) Penyelenggara MPP bertanggung jawab untuk menyediakan pelaksana yang terdiri dari :
 - a. teknisi/tenaga pengelola teknologi informasi;
 - b. teknisi/tenaga pengelola kelistrikan;
 - c. layanan kebersihan (*cleaning service*);
 - d. petugas informasi layanan MPP; dan
 - e. unit penanganan pengaduan layanan MPP.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b, administrasi kepegawaiannya menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggaranya masing-masing.
- (3) Pelaksana bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban dalam lingkungan MPP.

Bagian Kedua Kehadiran Pelaksana

Pasal 12

- (1) Penyelenggara MPP bertanggung jawab dalam menyusun mekanisme kehadiran pelaksana.
- (2) Mekanisme kehadiran pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun melalui koordinasi dengan Organisasi Penyelenggara.
- (3) Mekanisme kehadiran pelaksana dapat dilakukan berdasarkan penjadwalan atau undangan untuk pelayanan tertentu.
- (4) Mekanisme kehadiran pelaksana ditetapkan melalui Keputusan Penyelenggara MPP.

Bagian Ketiga Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Pasal 13

- (1) Mekanisme pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Dinas tetap dilaksanakan dengan prinsip pelayanan terpadu satu pintu sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara MPP dan Organisasi Penyelenggara dalam memberikan pelayanan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan.
- (3) Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dan dibahas bersama oleh Penyelenggara MPP dan Organisasi Penyelenggara.

Pasal 14

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri dari :
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak/keliling.
- (2) Mekanisme antrian pemohon/pengunjung gerai layanan dapat dilakukan secara daring dan luring.



- (3) Layanan di MPP diintegrasikan secara elektronik melalui sistem informasi yang dikelola/disediakan oleh Penyelenggara MPP.
- (4) Layanan yang diintegrasikan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP kepada Organisasi Penyelenggara di MPP.
- (5) Waktu pelayanan MPP ditetapkan oleh Penyelenggara MPP.

Bagian Keempat
Peningkatan Kompetensi Pelaksana

Pasal 15

- (1) Penyelenggara MPP bertanggung jawab dalam meningkatkan kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1).
- (2) Peningkatan kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperuntukkan bagi petugas pelayanan/petugas *front office*.
- (3) Peningkatan kompetensi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk pelatihan atau bimbingan teknis.
- (4) Pelatihan atau bimbingan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling sedikit dilaksanakan sekali dalam 1 (satu) tahun.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 16

- (1) Pembiayaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c terdiri atas:
 - a. biaya operasional;
 - b. pemeliharaan gedung;
 - c. listrik;
 - d. air bersih;
 - e. jaringan internet;
 - f. telepon;
 - g. biaya pengadaan; dan
 - h. perawatan dan/atau pemeliharaan peralatan dan perlengkapan pelayanan.
- (2) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f dalam penyelenggaraan MPP dibebankan pada anggaran Penyelenggara MPP.
- (3) Sumber anggaran penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bersumber dari :
 - a. anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 - b. anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
 - c. sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat.
- (4) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dan huruf h yang dimiliki oleh Organisasi Penyelenggara di MPP dibebankan kepada anggaran Organisasi Penyelenggara masing-masing.
- (5) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dituangkan dalam perjanjian kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.



**BAB VII
MONITORING DAN EVALUASI**

Pasal 17

- (1) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d dilakukan oleh Bupati atas penyelenggaraan MPP.
- (2) Dalam melaksanakan monitoring penyelenggaraan MPP, Bupati membentuk Tim Monitoring.
- (3) Tim Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan melalui Keputusan Bupati.

Pasal 18

- (1) Evaluasi penyelenggaraan MPP diantaranya dilaksanakan melalui Survey Kepuasan Masyarakat.
- (2) Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk seluruh jenis layanan yang diselenggarakan di MPP.
- (3) Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara elektronik.
- (4) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipublikasikan ke masyarakat.
- (5) Hasil monitoring dan evaluasi disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

**BAB VIII
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 Maros.

Ditetapkan di Maros
pada tanggal 25 FEBRUARI 2022

BUPATI MAROS,


A. S. CHAIDIR SYAM

Diundangkan di Maros
pada tanggal 25 FEBRUARI 2022
SEKRETARIS DAERAH,


A. DAVIED SYAMSUDDIN



BERITA DAERAH KABUPATEN MAROS TAHUN 2022 NOMOR 68