



BUPATI GROBOGAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI GROBOGAN  
NOMOR 42 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GROBOGAN,

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 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Daerah;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);  
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 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 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);  
5. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);  
6. 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 DAERAH.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Grobogan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Grobogan.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah.
5. 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.
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. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
9. 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.

10. 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.
11. 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.
12. Penerima Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur Penyelenggara.
13. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
14. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik.
15. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang diberikan oleh Penyelenggara.

#### Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk memberikan kemudahan Penerima Pelayanan dalam mendapatkan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:
  - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan; dan
  - b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

### BAB II

#### PENYELENGGARAAN MPP

##### Bagian Kesatu

##### Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 3

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPSTP secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP 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 yang harus dipatuhi oleh pihak yang memberikan layanan pada MPP;
- f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan SP4N dalam penyelenggaraan MPP; dan
- g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

#### Pasal 4

- (1) Organisasi Penyelenggara terdiri atas:
  - a. perangkat Daerah;
  - b. perangkat daerah Provinsi Jawa Tengah;
  - c. kementerian atau lembaga;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. badan usaha milik Daerah;
  - f. swasta; dan
  - g. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh kementerian atau lembaga, pemerintah daerah Provinsi Jawa Tengah atau Pemerintah Daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah dan swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepakatan atau kesepakatan bersama.
- (3) Nota kesepakatan atau kesepakatan bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan rencana kerja atau perjanjian kerja sama.
- (4) Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan di MPP tidak dipungut biaya, selain penyelenggaraan anjungan tunai mandiri.

#### Pasal 5

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a, terdiri atas:
  - a. penyiapan gedung/kantor; dan
  - b. penyiapan prasarana perkantoran dan sarana perkantoran.
- (2) Gedung/kantor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberi nama MPP Srikandi.
- (3) MPP Srikandi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berlokasi di Jalan Paramedis Kompleks Simpang Lima Kelurahan Kalongan, Kecamatan Purwodadi.

#### Pasal 6

- (1) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b, meliputi:
  - a. penempatan Pelaksana merupakan perwakilan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara pada MPP;
  - b. pengaturan Gerai Pelayanan pada MPP diatur dan ditetapkan oleh Penyelenggara MPP;
  - c. penataan proses bisnis dan digitalisasi pada Gerai Pelayanan di MPP; dan
  - d. peningkatan kompetensi Pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP.
- (2) Penempatan Pelaksana yang merupakan perwakilan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dikoordinasikan dengan Penyelenggara MPP dan harus membawa surat tugas dari pimpinan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara.
- (3) Pengaturan Gerai Layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, disesuaikan dengan jumlah dan jenis layanan Organisasi Penyelenggara yang dilayani di MPP.
- (4) Peningkatan kompetensi Pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dapat dilaksanakan oleh Penyelenggara MPP.
- (5) Peningkatan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (6) Ketentuan mengenai penataan proses bisnis dan digitalisasi pada Gerai Pelayanan di MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 7

Pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf c, meliputi:

- a. memastikan ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
- b. mempublikasikan Standar Pelayanan baik secara elektronik dan/atau non-elektronik; dan
- c. memastikan Standar Pelayanan dipergunakan sebagai pedoman bagi Pelaksana dan sebagai acuan bagi Penerima Pelayanan untuk memperoleh pelayanan.

#### Pasal 8

- (1) Penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf d, meliputi:

- a. pengembangan sistem pelayanan berbasis elektronik;
  - b. melaksanakan sistem manajemen mutu pelayanan MPP; dan
  - c. melakukan audit internal dan tinjauan manajemen secara berkala.
- (2) Pengembangan sistem pelayanan berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah:
- a. penggabungan sistem pelayanan elektronik yang dimiliki oleh pengelola Gerai Pelayanan atau Organisasi Penyelenggara, ke dalam sistem yang terhubung dengan 1 (satu) portal utama yang dikelola oleh Penyelenggara MPP; dan/atau
  - b. penggunaan sistem pelayanan elektronik yang dikembangkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.
- (3) Melaksanakan sistem manajemen mutu pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh Penyelenggara MPP sebagai komitmen bersama dengan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dalam memberikan kepastian Standar Pelayanan.
- (4) Melakukan audit internal dan tinjauan manajemen secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilaksanakan setiap tahun oleh Penyelenggara MPP.
- (5) Audit internal dan tinjauan manajemen sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan dalam rangka untuk mengevaluasi Standar Pelayanan yang dibuat oleh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara.

#### Pasal 9

- (1) Penyediaan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pihak yang memberikan layanan pada MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf e, meliputi:
- a. tata tertib kegiatan operasionalisasi MPP;
  - b. tata tertib Pelaksana MPP; dan
  - c. tata tertib Penerima Pelayanan MPP.
- (2) Tata tertib kegiatan operasionalisasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
- a. pelaksanaan operasionalisasi MPP dilaksanakan selama 5 (lima) hari kerja mulai hari Senin sampai dengan hari Jum'at;
  - b. jam operasional pelayanan pada hari Senin sampai dengan hari Kamis mulai Pukul 08.00 WIB sampai dengan Pukul 15.00 WIB dan hari Jum'at mulai Pukul 08.00 WIB sampai dengan Pukul 13.30 WIB;
  - c. seluruh Pelaksana masuk kerja mulai Pukul 07.30 WIB dengan terlebih dahulu melakukan persiapan awal pelayanan baik secara teknis maupun administrasi;

- d. kegiatan pelaksanaan operasionalisasi MPP dimulai dengan pelaksanaan apel pagi yang diikuti oleh seluruh Pelaksana yang dimulai Pukul 07.30 WIB sampai dengan Pukul 07.45 WIB dipimpin oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara MPP secara bergantian;
  - e. waktu istirahat pelayanan dimulai Pukul 12.00 sampai dengan Pukul 13.00 WIB; dan
  - f. apabila kegiatan pelaksanaan operasionalisasi MPP berakhir sebagaimana dimaksud pada huruf b, namun masih terdapat pelaksanaan pelayanan yang memerlukan tambahan waktu dapat dilakukan sampai dengan antrian selesai.
- (3) Tata tertib Pelaksana MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
- a. Pelaksana pada MPP berdasarkan pada surat perintah tugas yang dikeluarkan oleh masing-masing pimpinan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP;
  - b. Pelaksana harus berpakaian rapi, sopan dan menggunakan atribut sesuai dengan ketentuan masing masing Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP;
  - c. jumlah Pelaksana menyesuaikan dengan jenis layanan yang dilayani dan berdasarkan surat perintah tugas yang dikeluarkan oleh masing-masing pimpinan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP;
  - d. Pelaksana pada MPP diharuskan petugas yang terlatih, kompeten dan memahami serta menguasai peraturan teknis pelaksanaan pelayanan pada masing masing Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP.
  - e. pembinaan Pelaksana pada MPP merupakan tanggung jawab dan kewenangan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP;
  - f. apabila terdapat pelanggaran oleh Pelaksana di MPP maka Penyelenggara MPP berhak untuk memberikan teguran secara lisan dan tertulis yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan Organisasi Penyelenggara;
  - g. jika Pelaksana yang berhalangan masuk karena sakit atau sebab lain, maka pimpinan Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara harus melakukan penggantian personil sesuai dengan bidangnya dan memberitahukan kepada Penyelenggara MPP;
  - h. Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya harus memperhatikan Budaya 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) kepada masyarakat yang datang dan menanyakan keperluannya; dan
  - i. Pelaksana senantiasa menjaga kebersihan, kerapian ruang pelayanan, lingkungan sekitarnya dan

meninggalkan tempat/ruangan dalam keadaan rapi serta mematikan semua peralatan elektronik setelah jam operasional pelayanan.

- (4) Tata tertib Penerima Pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi:
  - a. Penerima Pelayanan dalam mengajukan pelayanan di MPP sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebagai berikut:
    1. hari Senin sampai dengan hari Kamis Pukul 08.00 sampai dengan Pukul 15.00 WIB;
    2. hari Jumat Pukul 08.00 sampai dengan Pukul 13.30 WIB;
  - b. Penerima Pelayanan dalam mengajukan pelayanan di MPP harus mematuhi ketentuan sebagai berikut:
    1. memakai baju rapi dan sopan;
    2. selalu menjaga tata tertib dan disiplin sesuai antrian;
    3. menjaga kebersihan lingkungan MPP;
    4. dilarang membuat keramaian di lingkungan MPP;
    5. dilarang membawa senjata tajam dan benda berbahaya;
    6. dilarang merokok dalam ruangan; dan
    7. dilarang membawa hewan.

#### Pasal 10

- (1) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan SP4N dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf f, terdiri atas:
  - a. layanan pengaduan langsung di gedung MPP;
  - b. layanan pengaduan melalui surat dan pos-el;
  - c. layanan pengaduan melalui media sosial resmi MPP; dan
  - d. layanan pengaduan melalui SP4N.
- (2) Untuk menangani pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibentuk tim pengelola pengaduan MPP.
- (3) Masyarakat dapat melakukan pengaduan terhadap:
  - a. Pelaksana;
  - b. Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP; dan
  - c. Penyelenggara MPP.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dalam hal:
  - a. pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada MPP;
  - b. kegiatan pelayanan Pelaksana MPP yang tidak sesuai dengan ketentuan; dan
  - c. sarana dan prasarana layanan MPP yang tidak sesuai dengan ketentuan.

- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib direspon oleh tim pengelola pengaduan MPP paling lama 1x24 jam di hari kerja.
- (6) Ketentuan mengenai mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan SP4N dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 11

- (1) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf g dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa forum konsultasi publik dengan mengundang seluruh Organisasi Penyelenggara, Penerima Pelayanan, pemangku kepentingan (*stakeholder*) Pelayanan Publik, ahli/praktisi, organisasi masyarakat sipil dan media massa.

#### Bagian Kedua Tim Pengelola MPP

#### Pasal 12

- (1) Susunan organisasi tim pengelola MPP terdiri atas:
  - a. ketua;
  - b. sekretaris;
  - c. koordinator pelayanan;
  - d. koordinator pengaduan, data dan informasi; dan
  - e. koordinator perumusan kebijakan dan publikasi.
- (2) Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dijabat oleh kepala DPMPTSP.
- (3) Sekretaris sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dijabat oleh sekretaris DPMPTSP, yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu:
  - a. kepala subbagian perencanaan dan keuangan;
  - b. kepala subbagian umum;
  - c. pejabat fungsional pranata komputer; dan
  - d. pejabat pelaksana.
- (4) Koordinator pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dijabat oleh kepala bidang pelayanan, yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu:
  - a. pejabat fungsional penata perizinan;
  - b. pejabat fungsional penata kelola penanaman modal; dan
  - c. pejabat pelaksana.
- (5) Koordinator pengaduan, data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dijabat oleh kepala bidang pengaduan, pengawasan, regulasi, data dan pelaporan, yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu:

- a. pejabat fungsional penata perizinan;
  - b. pejabat fungsional penata kelola penanaman modal;  
dan
  - c. pejabat pelaksana.
- (6) Koordinator perumusan kebijakan dan publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dijabat oleh kepala bidang penanaman modal, yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu:
- a. pejabat fungsional penata perizinan;
  - b. pejabat fungsional penata kelola penanaman modal;  
dan
  - c. pejabat pelaksana.
- (7) Ketentuan mengenai bagan susunan organisasi tim pengelola MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Bagian Ketiga Uraian Tugas Jabatan Tim Pengelola

#### Pasal 13

- (1) Ketua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf a mempunyai tugas:
  - a. merumuskan kebijakan dan strategi penyelenggaraan MPP;
  - b. merumuskan hasil pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP; dan
  - c. mengarahkan tugas koordinator dengan memberikan petunjuk dan bimbingan guna meningkatkan kelancaran penyelenggaraan MPP.
- (2) Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf b mempunyai tugas:
  - a. menyelenggarakan administrasi, sarana dan prasarana, perlengkapan dan ketatalaksanaan MPP;
  - b. menyiapkan bahan koordinasi perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan MPP;
  - c. menyusun program kegiatan MPP berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP; dan
  - d. melaksanakan koordinasi dengan seluruh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
- (3) Koordinator pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf c mempunyai tugas:
  - a. bertanggungjawab terhadap segala kegiatan pelaksanaan pelayanan di MPP;
  - b. melaksanakan koordinasi dengan seluruh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menyusun Standar Pelayanan dalam rangka

- menjamin sistem manajemen mutu serta melakukan audit internal dan tinjauan manajemen secara berkala;
- c. menginventarisasi kendala dan hambatan yang dihadapi masing-masing Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara dalam melaksanakan layanan di MPP; dan
  - d. melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin kepada setiap Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP terhadap pelaksanaan layanan dan kepatuhan Standar Pelayanan di MPP yang telah disepakati.
- (4) Koordinator pengaduan, data dan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf d mempunyai tugas:
- a. melakukan pemantauan dan inventarisasi secara rutin terhadap layanan pengaduan masyarakat yang masuk melalui pengaduan langsung di gedung MPP, melalui surat dan pos-el, melalui media sosial resmi MPP dan melalui SP4N;
  - b. melakukan kajian terhadap mekanisme pelayanan di MPP melalui pengembangan sistem pelayanan berbasis elektronik ke dalam sistem yang terhubung dengan 1 (satu) portal utama yang dikelola oleh Penyelenggara MPP;
  - c. melakukan pemantauan secara rutin terhadap jaringan teknologi informasi dan memastikan sistem berjalan lancar serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan SKM pada setiap Gerai Pelayanan; dan
  - d. melaksanakan koordinasi dengan seluruh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal layanan pengaduan.
- (5) Koordinator perumusan kebijakan dan publikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) huruf e mempunyai tugas:
- a. menyusun dan merumuskan kebijakan dalam penyelenggaraan MPP serta melakukan kajian untuk menilai urgensi dan kelayakan penambahan pelayanan MPP;
  - b. melaksanakan koordinasi dengan seluruh Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi dalam rangka untuk merumuskan kebijakan penyelenggaraan MPP;
  - c. menyusun dan merumuskan nota kesepakatan, kesepakatan bersama, dan perjanjian kerjasama secara berkala berdasarkan periodisasi yang telah disepakati bersama; dan

- d. melakukan publikasi kepada masyarakat Penerima Pelayanan dalam rangka pemanfaatan MPP.

Bagian Keempat  
Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 14

- (1) Penyelenggaraan pelayanan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik;
  - c. pelayanan mandiri; dan/atau
  - d. pelayanan bergerak.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan Penerima Pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan Penerima Pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh Penerima Pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.
- (7) Penyelenggara MPP dapat menyediakan pelayanan MPP pada beberapa tempat sesuai kebutuhan.
- (8) Penambahan pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (7) bertujuan:
  - a. memberikan kemudahan pengurusan pelayanan pada 1 (satu) tempat; dan
  - b. memberikan kemudahan akses jarak bagi masyarakat.
- (9) Penambahan pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dapat dilaksanakan dengan membuka layanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau pelayanan administrasi terpadu desa atau sebutan lainnya sesuai dengan kebutuhan Daerah.

Bagian Kelima  
Sumber Daya Manusia

Pasal 15

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan layanan di MPP pada setiap jenis layanan menjadi tanggung jawab

Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP.

- (2) Administrasi kepegawaian sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab setiap Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP.
- (3) Penambahan/pengurangan sumber daya manusia pada setiap Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh Penyelenggara MPP.
- (4) Pembinaan sumber daya manusia pada MPP dilakukan oleh setiap Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keenam Mekanisme Pelayanan

##### Pasal 16

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur setiap Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP yang dikoordinasi oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pemberian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh masing-masing Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara di MPP.
- (3) Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Ketujuh Pengukuran Kepuasan Masyarakat

##### Pasal 17

- (1) DPMPTSP melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui SKM terhadap penyelenggaraan MPP.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penerima Pelayanan setelah mendapatkan pelayanan dari gerai Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara.

BAB III  
PENDANAAN

Pasal 18

- (1) Pendanaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah melalui dokumen pelaksanaan anggaran DPMPTSP; dan
  - b. sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk:
  - a. pengelolaan gedung;
  - b. penyiapan prasarana perkantoran dan sarana perkantoran; dan
  - c. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasional penyelenggaraan MPP.
- (3) Selain anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menjadi tanggung jawab setiap Penyelenggara dan/atau Organisasi Penyelenggara sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

BAB IV  
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 Grobogan.

Ditetapkan di Purwodadi  
pada tanggal 19 November 2025

BUPATI GROBOGAN,

Cap TTD.

SETYO HADI

Diundangkan di Purwodadi  
pada tanggal 19 November 2025  
SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN GROBOGAN,

Cap TTD.

ANANG ARMUNANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2025 NOMOR 42

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



Telah ditandatangani  
secara elektronik oleh:

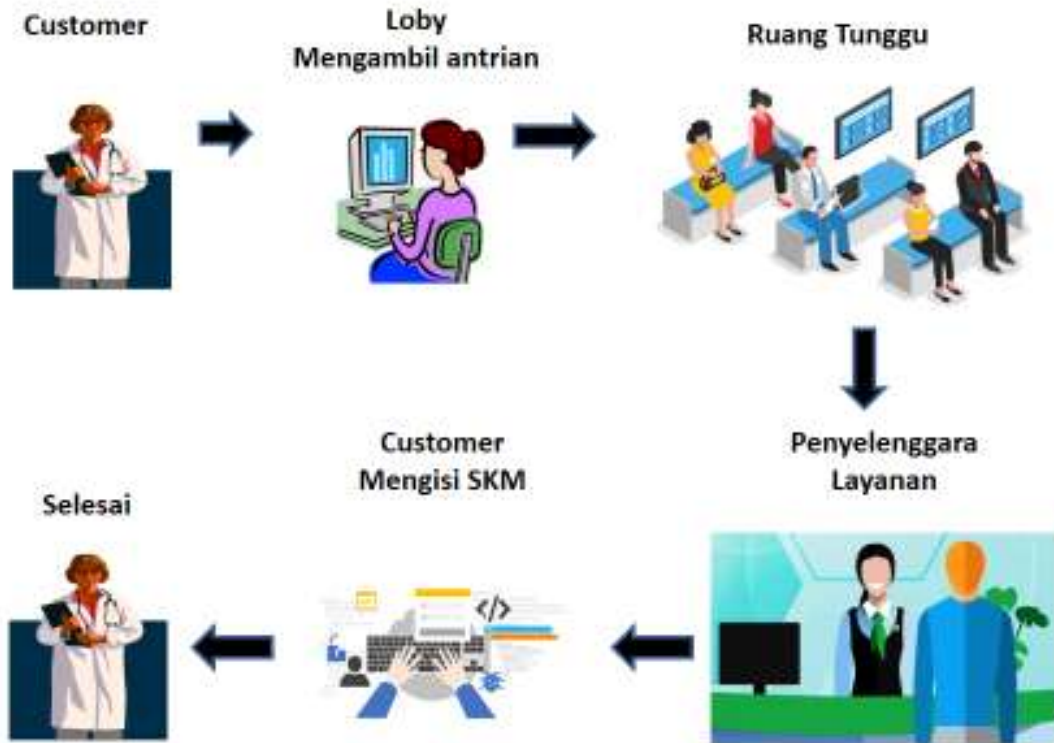
**RIADQA PRIAMBODO, S.H.**

Pembina

**NIP. 19820929 200501 1 006**

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI GROBOGAN  
NOMOR 42 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK DAERAH

PROSES BISNIS PELAYANAN DI MPP



BUPATI GROBOGAN,

Cap TTD.

SETYO HADI

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



Telah ditandatangani  
secara elektronik oleh:

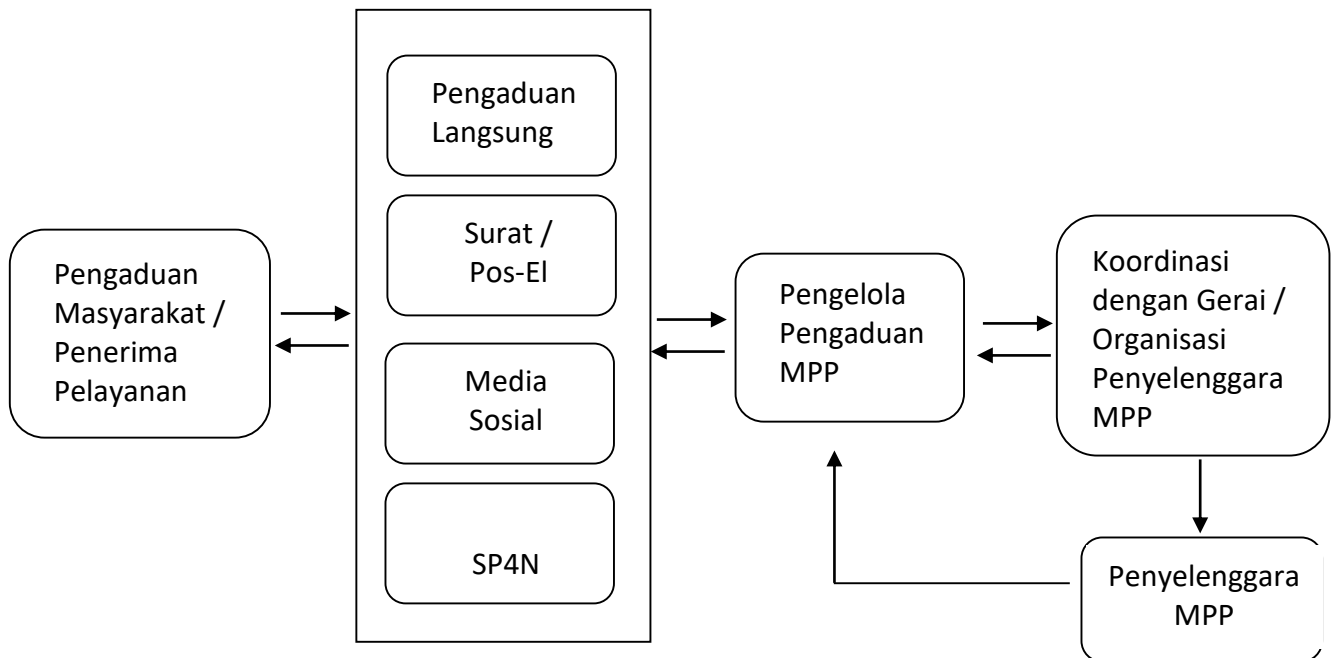
**RIADQA PRIAMBODO, S.H.**

Pembina

NIP. 19820929 200501 1 006

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI GROBOGAN  
NOMOR 42 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK DAERAH

MEKANISME, PENGELOLAAN, DAN PENYELESAIAN PENGADUAN MPP



BUPATI GROBOGAN,

Cap TTD.

SETYO HADI

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



Telah ditandatangani  
secara elektronik oleh:

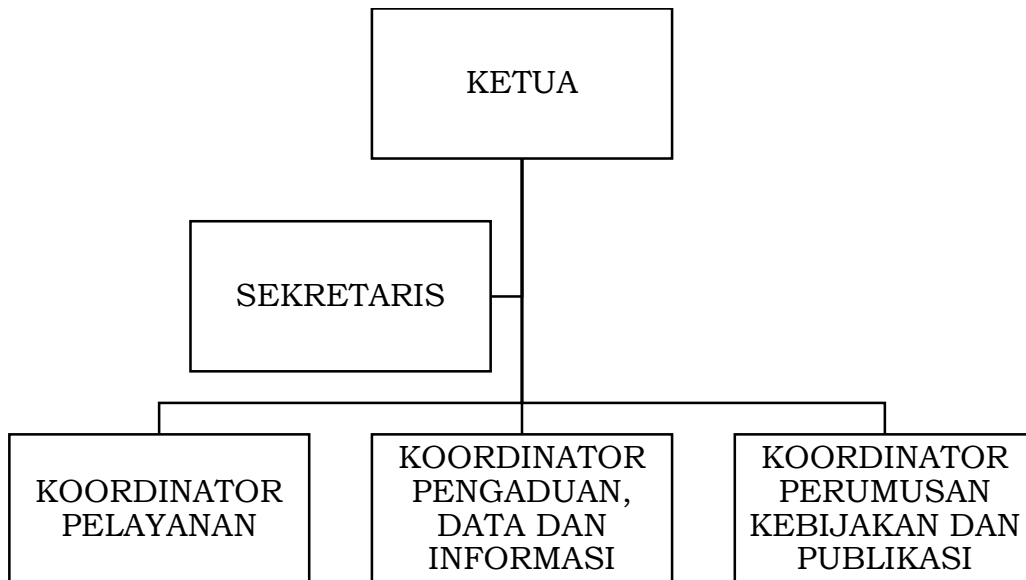
**RIADQA PRIAMBODO, S.H.**

Pembina

**NIP. 19820929 200501 1 006**

LAMPIRAN III  
PERATURAN BUPATI GROBOGAN  
NOMOR 42 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL  
PELAYANAN PUBLIK DAERAH

STRUKTUR ORGANISASI TIM PENGELOLA MPP



BUPATI GROBOGAN,

Cap TTD.

SETYO HADI

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM



Telah ditandatangani  
secara elektronik oleh:

**RIADQA PRIAMBODO, S.H.**

Pembina

**NIP. 19820929 200501 1 006**