



SALINAN

**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 89 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan perlu peningkatan kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman;
 - b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan Pelayanan Publik diperlukan pengelolaan Pelayanan Publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat** :
1. Pasal 4 ayat (1) 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 . . .



**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

- 2 -

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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN PRESIDEN TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Presiden ini yang dimaksud dengan:

1. 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 Pelayanan Publik.

2. Mal . . .



**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

- 3 -

2. 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.
3. 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.
4. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
5. 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.
6. 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.

7. Pelaksana . . .



**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

- 4 -

7. 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.
8. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah perangkat daerah pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.

Pasal 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

PELAKSANAAN MPP

Pasal 3

- (1) Pemerintah daerah kabupaten/kota melaksanakan penyelenggaraan MPP.

(2) Pemerintah . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

- (2) Pemerintah daerah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menyediakan pelayanan:
- a. pada beberapa tempat sesuai kebutuhan; dan/atau
 - b. bersifat lintas kabupaten/kota yang diselenggarakan oleh MPP kabupaten/kota yang lain.

Pasal 4

Menteri dapat mengarahkan prioritas pelaksanaan penyelenggaraan MPP pada pemerintah daerah kabupaten/kota tertentu sesuai program strategis nasional.

Pasal 5

- (1) Pemerintah daerah kabupaten/kota menyampaikan usulan penyelenggaraan MPP kepada Menteri.
- (2) Usulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. surat resmi pengusulan dari bupati/walikota yang bersangkutan; dan
 - b. kajian urgensi pembentukan MPP.
- (3) Kajian urgensi pembentukan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. kondisi wilayah pemerintah daerah kabupaten/kota pengusul;
 - b. kegiatan masyarakat dan dunia usaha yang memerlukan pelayanan perizinan dan non-perizinan;
 - c. kesiapan pemerintah daerah kabupaten/kota dalam penyediaan infrastruktur; dan
 - d. dukungan pelayanan dari pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pihak terkait.

(4) Menteri . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

- (4) Menteri melakukan verifikasi paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak surat dan dokumen usulan diterima lengkap.
- (5) Dalam melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Menteri melibatkan kementerian/ lembaga terkait.
- (6) Persetujuan Menteri disampaikan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota pengusul setelah proses verifikasi selesai dilakukan.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme verifikasi diatur dalam Peraturan Menteri.

Pasal 6

- (1) Pemerintah daerah kabupaten/kota menindaklanjuti persetujuan Menteri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6).
- (2) Dalam menindaklanjuti persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pemerintah daerah kabupaten/kota melakukan koordinasi dengan kementerian/ lembaga dan Organisasi Penyelenggara untuk pemberian Pelayanan Publik dalam MPP.
- (3) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menghasilkan dokumen dalam bentuk:
 - a. kesepakatan bersama atau sebutan lainnya;
 - b. perjanjian kerja sama;
 - c. sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan,sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

Pasal 7

- (1) Penyelenggara MPP pada pemerintah daerah kabupaten/kota yaitu DPMPTSP 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;
 - 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.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Kepala Daerah.

Pasal 8

Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi daerah.

Pasal 9 . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan 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) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar mekanisme dan prosedur diatur dalam Peraturan Menteri.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk teknis penyelenggaraan MPP diatur dalam Peraturan Menteri.

BAB III . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

BAB III PENDANAAN

Pasal 11

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:
 - a. Penyelenggara MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
 - b. pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV PENYELENGGARAAN MPP DI PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

Pasal 12

- (1) Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta melaksanakan penyelenggaraan MPP.
- (2) Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menyediakan pelayanan:
 - a. pada beberapa tempat sesuai kebutuhan; dan/atau
 - b. bersifat lintas provinsi dan/atau kabupaten/kota.
- (3) Penyelenggara MPP pada Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yaitu DPMPSTSP pada Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta secara *ex-officio*.
- (4) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi MPP Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

(5) Ketentuan . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Penyelenggara MPP pada Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta diatur dengan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

BAB V KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 13

- (1) Pemerintah daerah provinsi yang telah menyelenggarakan MPP di ibu kota provinsi sebelum berlakunya Peraturan Presiden ini, wajib menyerahkan penyelenggaraan MPP kepada pemerintah daerah kabupaten/kota yang menjadi lokasi ibu kota provinsi dalam waktu paling lambat 2 (dua) tahun sejak tanggal berlakunya Peraturan Presiden ini.
- (2) Pemerintah daerah kabupaten/kota yang telah menyelenggarakan MPP sebelum berlakunya Peraturan Presiden ini, tetap menyelenggarakan MPP dan jika terdapat ketentuan penyelenggaraan MPP yang bertentangan dengan Peraturan Presiden ini, harus menyesuaikannya paling lambat 2 (dua) tahun sejak tanggal berlakunya Peraturan Presiden ini.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Presiden ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .



**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

- 11 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Presiden ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 September 2021

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 15 September 2021

**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2021 NOMOR 222

Salinan sesuai dengan aslinya
**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

Bidang Perundang-undangan
dan Administrasi Hukum,



[Handwritten signature]
Sydia Silvanna Djaman