



BUPATI TULUNGAGUNG
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN BUPATI TULUNGAGUNG
NOMOR : 100.3.3.2/ 85 /20.01.03/2024

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

BUPATI TULUNGAGUNG,

Menimbang : bahwa untuk memberikan standar kinerja bagi pegawai dalam melaksanakan penyelenggaraan tugas pelayanan kepada masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung serta untuk meningkatkan optimalisasi dan kepastian pelayanan kepada masyarakat berkebutuhan khusus, perlu menetapkan Keputusan Bupati Tulungagung tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi terhadap Penghormatan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di daerah;
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

6

11. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
13. Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023;
15. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN:

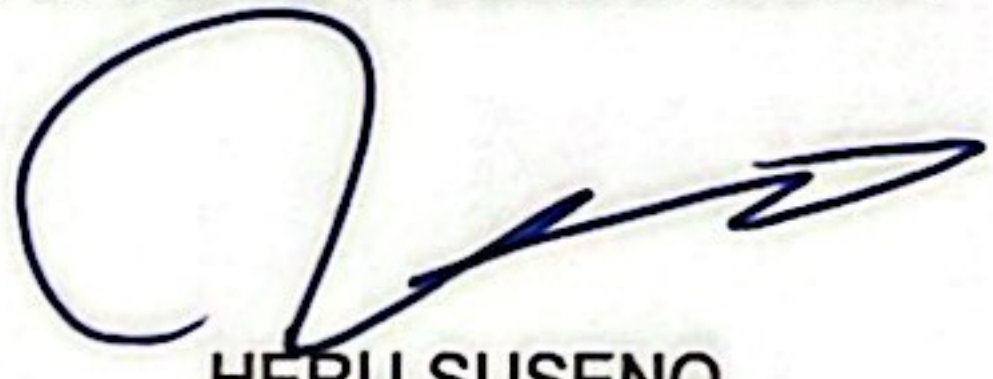
Menetapkan :

- KESATU : Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri atas :
- a. Standar Operasional Prosedur Layanan di Mal Pelayanan Publik;
 - b. Standar Operasional Prosedur Layanan Inklusi di Mal Pelayanan Publik.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulungagung.
- KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 26 Januari 2024
Pj. BUPATI TULUNGAGUNG,



HERU SUSENO

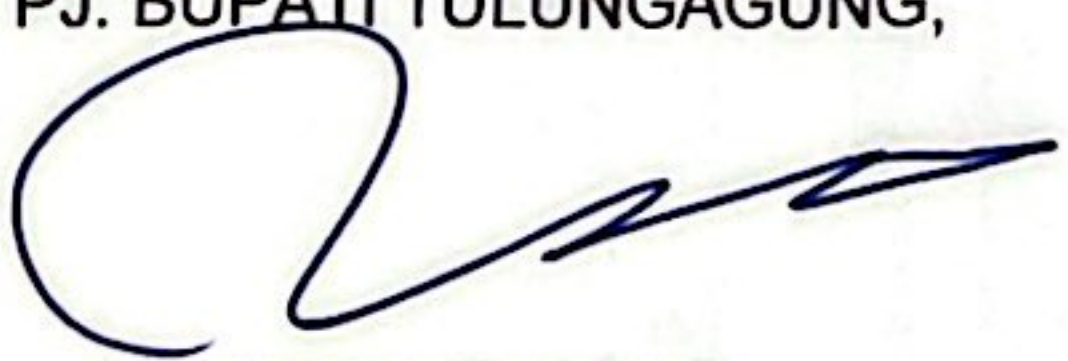
 PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG	LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI NOMOR	100.3.3.2 / 85 / 20.01.03/2024
	TANGGAL PEMBUATAN	26 Januari 2024
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	PJ. BUPATI TULUNGAGUNG,  HERU SUSENO
	NAMA SOP	Layanan di Mal Pelayanan Publik
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 2. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung	1. Petugas Pelayanan	
KETERKAITAN	PERALATAN	
1. SOP Layanan di Mal Pelayanan Publik	1. Komputer, Printer, dan Scanner 2. Alat Tulis Kantor 3. Peralatan Kantor 4. Telepon/Faksimili/Wifi 5. Meja Kursi 6. Internet 7. Nomor Antrian 8. Loker Khusus Disabilitas 9. Petugas Khusus Pendamping Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Toilet Khusus Disabilitas 12. Kursi Khusus Disabilitas 13. Ruang Laktasi 14. Tempat Bermain 15. CCTV 16. Tempat Parkir 17. Charge 18. Ruang VIP 19. Layar Monitor 20. Komputer Layanan Mandiri 21. P3K 22. Mikrofon 23. Ruang Pengaduan	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

No.	Kegiatan	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Loket Pelayanan	Back Office	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Meminta informasi Ke Front Office					Kartu Identitas, Berkas permohonan	2 menit	Maksud/tujuan Tamu	
2.	Memberikan informasi, mengisi Buku Tamu dan mengarahkan Tamu untuk mengambil tiket Antrian sesuai loket yang dituju					Buku Tamu, Formulir persyaratan	3 menit	Informasi, nomor antrian	
3.	Memanggil antrian pemohon sesuai dengan nomor tiket, melayani dan memeriksa seluruh kelengkapan berkas permohonan sesuai dengan persyaratan yang diperlukan					Berkas permohonan, check list dokumen	15 menit	Tanda terima berkas, Berkas permohonan, nomor register (sesuai SP loket masing-masing)	
4.	Pemrosesan permohonan sesuai dengan Standar Pelayanan masing-masing loket pelayanan					Berkas permohonan	Sesuai SP yang berlaku	Konsep produk layanan	SOP layanan masing-masing loket
5.	Menerima, mengagendakan, mengarsipkan, mendistribusikan dokumen produk layanan					Arsip berkas, pelaporan, dokumen pelayanan	10 menit	Berkas/dokumen produk yang telah diverifikasi/proses	
6.	Menerima produk layanan. -Online: mencetak secara mandiri -Offline: Mengambil di loket Pelayanan					Dokumen produk layanan	5 menit	Dokumen produk layanan	
Total waktu layanan							35 Menit*		

CATATAN:

*Disesuaikan dengan standar Pelayanan masing-masing loket

 PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG	LAMPIRAN II KEPUSTUSAN BUPATI NOMOR	100.3.3.2 / 85 / 20.01.03/2024
	TANGGAL PEMBUATAN	26 Januari 2024
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	P.J. BUPATI TULUNGAGUNG,  HERU SUSENO
	NAMA SOP	Layanan Inklusi di Mal Pelayanan Publik
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 2. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung	1. Petugas Keamanan MPP 2. Petugas Front Office 3. Petugas Pelayanan Inklusi	
KETERKAITAN	PERALATAN	
1. SOP Layanan Inklusi Mal Pelayanan Publik 2. SOP Layanan Mal Pelayanan Publik	1. Komputer, Printer, dan Scanner 2. Alat Tulis Kantor 3. Peralatan Kantor 4. Telepon/Faksimili/Wifi 5. Meja Kursi 6. Internet 7. Nomor Antrian 8. Loker Khusus Disabilitas 9. Petugas Khusus Pendamping Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Toilet Khusus Disabilitas 12. Kursi Khusus Disabilitas 13. Ruang Laktasi 14. Tempat Bermain 15. CCTV 16. Tempat Parkir 17. Charge 18. Ruang VIP 19. Layar Monitor 20. Komputer Layanan Mandiri 21. P3K 22. Mikrofon 23. Ruang Pengaduan	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila pelayanan terhadap masyarakat rentan tidak mengikuti prosedur sebagaimana yang tercantum dalam SOP ini maka layanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus menjadi tidak optimal	Pencatatan terkait jumlah pengunjung di Mal Pelayanan Publik tercatat dalam sistem	

