



**MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 23 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi seluruh jenis pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta pada satu tempat;
- b. bahwa dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman, perlu dilakukan pengintegrasian pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58);
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 574);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

## Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan 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 rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. 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.
4. 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.
5. Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

6. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
7. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.
8. Pelayanan Swasta adalah pelayanan yang mendukung kelancaran penyelenggaraan MPP.
9. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

#### Pasal 2

MPP bertujuan:

- a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

#### Pasal 3

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas; dan
- f. kenyamanan.

#### Pasal 4

- (1) MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

- (2) Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.

#### Pasal 5

- (1) Organisasi yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) wajib mengikutsertakan pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman.
- (3) Nota Kesepahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja Sama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.
- (4) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 6

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia Aparatur MPP dilakukan oleh masing-masing instansi yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-

masing pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) menyediakan gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.
- (2) Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.
- (3) Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pihak-pihak yang tergabung dalam MPP.
- (4) para pihak yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan dalam rangka pemanfaatan MPP.

#### Pasal 8

- (1) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing instansi yang tergabung dalam MPP yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan swasta diatur sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang Undangan.

Pasal 9

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku segala bentuk perjanjian yang terkait dengan MPP yang dilakukan oleh para pihak sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini dinyatakan tetap berlaku.

Pasal 10

Pemerintah Daerah yang akan menyelenggarakan MPP wajib berkonsultasi terlebih dahulu kepada menteri.

Pasal 11

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 3 Oktober 2017

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Oktober 2017

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 1387

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi,

  
  
Dwi Wahyu Atmaji