



## **WALIKOTA PRABUMULIH**

### **PERATURAN WALIKOTA PRABUMULIH**

**NOMOR 34 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PRABUMULIH,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu peningkatan kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman;
- b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada huruf a 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 dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik diperlukan pengaturan mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota Prabumulih tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Prabumulih (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4113);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. 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);

11. Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2016 Nomor 8), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Prabumulih (Lembaran Daerah Kota Prabumulih Tahun 2021 Nomor 6);

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Prabumulih;
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Prabumulih;
3. Walikota adalah Walikota Prabumulih;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Prabumulih;
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah pemerintah kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah;
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih;
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu;

8. 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;
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
10. 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.
11. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
12. 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.
13. 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.
14. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

## Pasal 2

- 1) Pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah
- 2) Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk :
  - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan;
  - b. menyederhanakan persyaratan, prosedur dan sistem;
  - c. memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau gedung;
  - d. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
  - e. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

## BAB II

### PENYELENGGARAAN MPP

#### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 3

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPTSP Kota 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. pengkoordinasian 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.

## Bagian Kedua

### Pelaksanaan Tugas dan Fungsi

#### Pasal 4

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) antara DPMPTSP Kota dengan organisasi penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) sesuai dengan kemampuan Daerah.

#### Pasal 5

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b, penataannya disesuaikan dengan kondisi ruangan, sedangkan pengaturan pola layanan sesuai dengan masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf c dan huruf d serta standar operasional prosedur ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (4) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf e, ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP Kota yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara.

- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf f melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

#### Bagian Ketiga

#### Lokasi MPP

#### Pasal 6

Alamat MPP di Jalan Jenderal Sudirman  
Kelurahan Pasar I Kecamatan Prabumulih Utara  
Kota Prabumulih

#### Bagian Keempat

#### Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 7

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Selatan;
  - c. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
  - d. Badan Usaha Milik Negara;
  - e. Badan Usaha Milik Daerah;
  - f. Swasta; dan
  - g. Unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Daftar Organisasi Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (3) 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 Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama.
- (4) Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Rencana Kerja atau Perjanjian Kerja Sama.

## Bagian Kelima

### Sumber Daya Manusia

#### Pasal 8

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP adalah seluruh pegawai DPMPTSP dan pegawai dari perwakilan masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembinaan Sumber Daya Manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Keenam

### Mekanisme Pelayanan

#### Pasal 9

- (1) Penyediaan dan pemanfaatan Gedung untuk pelaksanaan Penyelenggaraan MPP oleh institusi dan/atau lembaga menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Setiap instansi dan/atau lembaga penyelenggara MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan instansi dan/atau lembaga tersebut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan
- (3) Mekanisme pelayanan dalam MPP diselenggarakan dengan prinsip :
  - a. keterpaduan
  - b. berdayaguna
  - c. koordinasi
  - d. ekonomis
  - e. akuntabilitas
  - f. aksesibilitas; dan
  - g. kenyamanan
- (4) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP.

### BAB III

#### PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

##### Pasal 10

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
- (4) Penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
- (5) Penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

##### Pasal 11

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

### BAB IV

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN

##### Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh 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.

## BAB V MONITORING DAN EVALUASI

### Pasal 13

- (1) Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan MPP, dilaksanakan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan MPP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembinaan terhadap teknis operasional Sumber Daya Manusia yang tergabung dalam MPP dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan pemberi layanan sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (3) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan MPP dilakukan :
  - a. secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang
  - b. secara fungsional oleh aparat pengawasan intern Pemerintah Kota; dan
  - c. pengawasan masyarakat

## BAB VI PENDANAAN

### Pasal 14

- (1) Biaya operasional, pemeliharaan gedung, listrik, air, jaringan internet dan telepon yang digunakan untuk penyelenggaraan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan yang tergabung dalam MPP
- (3) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber sah lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- (4) 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 VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Prabumulih.

Ditetapkan di Prabumulih  
pada tanggal 15 Mei 2023

WALIKOTA PRABUMULIH,



H. RIDHO YAHYA

Diundangkan di Prabumulih  
pada tanggal 16 Mei 2023

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA PRABUMULIH,



ELMAN

BERITA DAERAH KOTA PRABUMULIH TAHUN 2023 NOMOR 34