



**WALIKOTA PALEMBANG**  
**PROVINSI SUMATERA SELATAN**  
**PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG**

NOMOR 5 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PALEMBANG,

- 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 secara terpadu pada Mal Pelayanan Publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1521);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  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 telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang

Perubahan.....

Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2019 tentang
7. Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);  
Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
8. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);  
Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran
9. Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 2021);  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang
10. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017
11. tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);  
Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Perizinan
12. Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 308);  
Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Dibidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2019 Nomor 54);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal I

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Palembang;
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Palembang;
3. Walikota adalah Walikota Palembang;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Palembang;
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang;

6. Kepala.....

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 Palembang;
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 administrasi yang disediakan;
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 tempat berlangsungnya kegiatan atau aktifitas 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 daerah/ swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat,mudah,terjangkau,aman dan nyaman;
11. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara,korporasi,lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukumyang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
12. Sistem pelayanan terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya;
13. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan secara elektronik baik secara *online* maupun *offline*;
14. Pembina Teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
15. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat;
16. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu;

17. Non Perizinan.....

17. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum;
18. Izin adalah dokumen yang diterbitkan berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas yang menyatakan sah atau diperbolehkannya orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu;
19. Non izin adalah rekomendasi atau dokumen lainnya berdasarkan Peraturan Daerah dan/atau peraturan lainnya yang diberikan kepada orang perseorangan atau badan hukum.

## Pasal 2

- (1) Pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.
- (2) Tujuan dibentuknya MPP ini untuk:
  - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama;
  - b. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem;
  - c. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik;
  - d. memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau gedung;
  - e. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
  - f. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

## Pasal 3

Ruang Lingkup dalam Peraturan Walikota ini adalah:

- a. lokasi MPP;
- b. sumber daya manusia;
- c. pelaksanaan;
- d. mekanisme pelayanan;
- e. monitoring, evaluasi dan pelaporan;
- f. pembiayaan; dan
- g. pembinaan dan pengawasan.

## BAB II NAMA DAN LOKASI MPP

### Pasal 4

Nama dan lokasi MPP ditetapkan dengan Keputusan Walikota atas usulan Kepala DPMPSTP.

BAB III .....

BAB III  
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 5

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP adalah seluruh pegawai DPMPTSP dan pegawai dari perwakilan masing-masing instansi yang memberikan pelayanan yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perwakilan pemberi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yakni petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing Pimpinan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pergantian, penambahan atau pengurangan petugas layanan pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan pemberi layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Petugas yang ditempatkan di MPP selain Pegawai DPMPTSP, administrasi kepegawaiannya tetap menjadi tanggungjawab masing-masing pemberi layanan.
- (5) DPMPTSP dapat memfasilitasi:
  - a. penyediaan pengolah data layanan;
  - b. teknisi teknologi informasi;
  - c. teknisi listrik dan jaringan;
  - d. tenaga pemeliharaan fasilitas MPP;
  - e. petugas informasi;
  - f. unit penanganan pengaduan;
  - g. petugas keamanan;
  - h. petugas parkir; dan
  - i. petugas lainnya sesuai kebutuhan.

BAB IV  
PELAKSANAAN

Pasal 6

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam rangka penyelenggaraan MPP, DPMPTSP dapat menyusun tata tertib yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

BAB V  
MEKANISME PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan MPP dapat melibatkan institusi dan/atau lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Walikota.

Pasal 8.....

## Pasal 8

- (1) Mekanisme penempatan dan penyelenggaraan pelayanan publik pada MPP yang diselenggarakan oleh institusi dan/atau lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), dilakukan melalui mekanisme perjanjian kerja sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan dan Pemanfaatan Gedung untuk Pelaksanaan Penyelenggaraan MPP oleh institusi dan/atau lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap instansi dan/atau lembaga penyelenggara MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan instansi dan/atau lembaga tersebut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 9

- (1) Mekanisme pelayanan dalam MPP diselenggarakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan;
  - b. berdayaguna;
  - c. koordinasi;
  - d. ekonomis;
  - e. akuntabilitas;
  - f. aksesibilitas; dan
  - g. kenyamanan.
- (2) Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dengan bentuk PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemberian pelayanan pada MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur.
- (4) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disusun secara bersama dengan pemberi layanan dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (5) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP.

## Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan pelayanan MPP dapat menggunakan PSE.
- (2) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aplikasi otomasi proses kerja (*business process*) dan informasi layanan sesuai Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan untuk masing-masing jenis layanan.
- (3) DPMPTSP sebagai pengelola PSE, mempunyai kewajiban:
  - a. menjamin PSE beroperasi secara terus menerus sesuai standar tingkat layanan, keamanan data dan informasi.
  - b. melakukan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran dan pemanfaatan data serta informasi secara langsung (*online*) dengan semua pihak terkait;
  - c. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap PSE;
  - d. menyediakan jejak audit (*audit trail*); dan
  - e. menjamin.....

- e. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang diselenggarakan melalui PSE.
- (4) PSE yang belum atau tidak dapat disinkronkan dengan PSE MPP menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.

## BAB VI MONITORING, EVALUASI, DAN PELAPORAN

### Pasal 11

Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan dilaksanakan secara berkala oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

### Pasal 12

Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dilaporkan Kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

## BAB VII PEMBIAYAAN

### Pasal 13

- (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) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dituangkan dalam Nota Kesepahaman yang ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama.

## BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 14

- (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.....

- (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.
- (4) Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara MPP, maka pengelola MPP dapat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, minimal 1 (satu) kali dalam setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX  
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 Palembang.

Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal 29 Januari 2021

WALIKOTA PALEMBANG,

ttd

HARNOJOYO

Diundangkan di Palembang  
pada tanggal 29 Januari 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA PALEMBANG,

ttd

RATU DEWA

BERITA DAERAH KOTA PALEMBANG TAHUN 2020 NOMOR 5

Salinan sesuai dengan aslinya

KAPALA BAGIAN HUKUM

SEKRETARIAT DAERAH KOTA PALEMBANG,



ALLAN GUNERY

NIP. 198403232002121001