



SALINAN

BERITA DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN

No. 3,2021

PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN.
Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

PROVINSI BANTEN PERATURAN WALIKOTA TANGERANG SELATAN NOMOR 3 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TANGERANG SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman, perlu menyelenggarakan pelayanan pemerintah, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan usaha swasta secara terpadu dan terintegrasi;
 - b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah melalui Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dapat menyelenggarakan 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. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan Di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4935);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
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 Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 72);

9. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2019 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 108);
10. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2016 Nomor 61);
11. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2019 Nomor 34);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Daerah adalah Kota Tangerang Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Tangerang Selatan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Daerah.
6. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat 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.

7. 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.
8. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
9. Nonperizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada seseorang untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya diluar kategori Perizinan Berusaha.

Pasal 2

- (1) Maksud penyelenggaraan MPP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- (2) MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertujuan:
 - a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
 - b. mengintegrasikan layanan publik pada pemerintah, Pemerintah Daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta;
 - c. meningkatkan sinergitas dan kerjasama antar penyelenggara Pelayanan Publik;
 - d. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi di Daerah; dan
 - e. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah.

Pasal 3

MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan dengan prinsip:

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

Pasal 4

Ruang lingkup peraturan ini meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. sarana dan prasarana;
- c. pembiayaan; dan
- d. pembinaan dan pengawasan;

BAB II

PENYELENGGARAAN MPP

Pasal 5

- (1) MPP merupakan unit kerja non struktural dibawah DPMPTSP untuk memberikan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Struktur organisasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
 - a. manajer; dan
 - b. petugas layanan.
- (3) MPP bertempat di Gedung Pelayanan Perizinan beralamat di Jalan Raya Serpong Km.16 Kelurahan Cilenggang Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

Pasal 6

- (1) Manajer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a secara *ex officio* dijabat oleh sekretaris DPMPTSP dan bertanggungjawab kepada kepala DPMPTSP.
- (2) Manajer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas membantu kepala DPMPTSP dalam rangka fasilitasi penyelenggaraan MPP.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), manajer memiliki fungsi:
 - a. perencanaan kegiatan operasional MPP;
 - b. pelaksanaan ketatausahaan MPP;
 - c. pelaksanaan informasi, publikasi dan pengaduan kegiatan operasional MPP;
 - d. pelaksanaan pengendalian, monitoring dan evaluasi kegiatan operasional MPP;
 - e. pelaksanaan pelaporan kegiatan operasional MPP; dan
 - f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala DPMPTSP.
- (4) Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), manajer dibantu pegawai DPMPTSP sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- (5) Pegawai DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat ditunjuk sebagai *manager on duty* berdasarkan surat perintah dari kepala DPMPTSP.
- (6) *Manajer on duty* sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan MPP sesuai dengan jadwal penugasan.

Pasal 7

- (1) Petugas layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b memiliki tugas memberikan layanan secara profesional kepada masyarakat pengguna layanan MPP.
- (2) Petugas layanan dalam penyelenggaraan MPP merupakan pegawai dari pemberi layanan yang tergabung dalam MPP.

- (3) Pemberi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Pemerintah;
 - b. Pemerintah Daerah;
 - c. Perangkat Daerah;
 - d. badan usaha milik negara;
 - e. badan usaha milik daerah; dan/atau
 - f. swasta.
- (4) Pergantian, penambahan atau pengurangan petugas layanan dapat dilakukan oleh pimpinan pemberi layanan dan diberitahukan kepada manajer.
- (5) Pembinaan petugas layanan dilakukan oleh masing-masing pemberi layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Dalam menyelenggarakan MPP, DPMPSTSP wajib mengikutsertakan pemberi layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3).
- (2) Pemberi layanan yang tergabung dalam MPP berdasarkan kesepakatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemberi layanan dari unsur Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf c ditetapkan dengan keputusan Sekretaris Daerah.

Pasal 9

- (1) Pelayanan MPP meliputi berbagai jenis layanan yang menjadi kewenangan pemberi layanan.
- (2) Setiap jenis layanan yang diberikan pemberi layanan menjadi tanggungjawab masing-masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam menyelenggarakan MPP, penyelenggara MPP menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pemberi layanan.
- (4) Pemberi layanan dapat melakukan publikasi kepada masyarakat dalam pemanfaatan MPP.

Pasal 10

Dalam menunjang kegiatan MPP, penyelenggara MPP bertanggung jawab atas:

- a. penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kerja;
- b. pengelolaan data dan informasi layanan;
- c. petugas informasi;
- d. petugas penanganan pengaduan;
- e. petugas keamanan; dan
- f. petugas lain sesuai kebutuhan.

BAB III
SARANA DAN PRASARANA

Pasal 11

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan MPP paling sedikit meliputi:
 - a. kantor depan/*front office*;
 - b. kantor belakang/*back office*;
 - c. ruang pendukung; dan
 - d. alat/fasilitas pendukung.
- (2) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung serta sarana dan prasarana penyelenggaraan MPP dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Waktu operasional penyelenggaraan MPP mulai hari Senin sampai dengan hari Jum'at dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.
- (2) Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan masing-masing pemberi layanan.
- (3) MPP tidak menyelenggarakan layanan pada hari libur dan cuti bersama.

Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan MPP menggunakan logo *branding* dan musik tema/*theme song*.
- (2) Logo *branding* dan musik tema/*theme song* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala DPMPTSP.

BAB IV

PEMBIAYAAN

Pasal 14

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan MPP dibebankan pada :
 - a. anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Biaya untuk pelaksanaan pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.
- (3) Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan biaya operasional pegawai yang ditempatkan pada MPP.

BAB V

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 15

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh kepala DPMPTSP.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
 - a. penguatan kapasitas;
 - b. bimbingan teknis; dan
 - c. pendidikan dan pelatihan.

Pasal 16

- (1) Pengawasan atas penyelenggaraan MPP meliputi:
 - a. pengawasan internal; dan
 - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh aparat pengawasan intern Pemerintah Daerah.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tangerang Selatan
pada tanggal 18 Februari 2021

WALIKOTA
TANGERANG SELATAN,

ttd

AIRIN RACHMI DIANY

Diundangkan di Tangerang Selatan
pada tanggal 19 Februari 2021

PENJABAT SEKRETARIS DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN,

ttd

BAMBANG NOERTJAHJO

BERITA DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2021 NOMOR 3

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Ciputat, 25 Maret 2021
SEKRETARIAT DAERAH
KOTA TANGERANG SELATAN
Kepala Bagian Hukum,


Mohammad Ervin Ardani