



**WALIKOTA PALOPO  
PROVINSISULAWESISELATAN**

**PERATURAN WALIKOTA PALOPO**

**NOMOR 7 TAHUN 2019**

**TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALIKOTA PALOPO,**

- Menimbang** :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat diperlukan adanya penyelenggaraan pelayanan secara terpadu melalui Mal Pelayanan Publik;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Palopo tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 24, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4186);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemberian Insentif dan Pemberian Kemudahan Penanaman Modal di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4681);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan 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);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 6041);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215)
12. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
14. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
15. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108)
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956)
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);

20. Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Palopo Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palopo Nomor 8);
21. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Palopo Tahun 2016 Nomor 22).

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA PALOPO TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Palopo.
2. Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Walikota adalah Walikota Palopo.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Palopo.
8. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.
9. Pelayanan Instansional adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi secara mandiri yang pemberian layanannya dilakukan dalam MPP.
10. Pelayanan Terpadu Satu Pintu selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
11. Pelayanan Terpadu Satu Atap selanjutnya disingkat PTSA 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.
12. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.
13. Pelayanan Swasta adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta yang mendukung kelancaran penyelenggaraan MPP.
14. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa

dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

15. 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.
16. Tim Koordinasi MPP adalah Tim yang dibentuk oleh Walikota sebagai Penyelenggara operasional MPP.
17. Pelayanan Secara Elektronik, yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan secara elektronik baik secara *online* maupun *offline*.
18. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Non Perizinan adalah pemberian dokumen, sertifikasi atau bukti legalitas kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Pasal 2**

- (1) Maksud penyelenggaraan MPP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan kota maju, inovatif dan berkelanjutan.
- (2) Tujuan penyelenggaraan MPP yakni :
  - a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
  - b. meningkatkan daya saing daerah dan iklim investasi yang kondusif dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah;
  - c. menyatukan berbagai bentuk 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 satu lokasi atau Gedung yang sama; dan

- d. meningkatkan komitmen, kerjasama, koordinasi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan pelayanan publik;

### **BAB III RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 3**

Ruang Lingkup Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. penetapan lokasi;
- b. penyelenggara;
- c. mekanisme pelayanan;
- d. sumber daya manusia;
- e. pembiayaan; dan
- f. pembinaan dan pengawasan.

### **BAB IV PENETAPAN LOKASI**

#### **Pasal 4**

- (1) Lokasi MPP yakni Gedung dan/atau Kawasan DPMPTSP.
- (2) Pengembangan atau perubahan lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota atas usul Kepala DPMPTSP.

### **BAB V PENYELENGGARA**

#### **Bagian Kesatu Umum**

#### **Pasal 5**

- (1) Penyelenggara MPP yakni DPMPTSP.
- (2) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertindak sebagai pengendali manajemen MPP secara operasional.

**Bagian Kedua**  
**Tim Koordinasi Penyelenggara MPP**

**Pasal 6**

- (1) Dalam pengendalian manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dibentuk Tim Koordinasi Penyelenggara MPP.
- (2) Tim Koordinasi Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (3) Tim Koordinasi Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang terdiri dari :
- a. Pembina :
    1. Walikota
    2. Pejabat Instiusional
    3. Pejabat BUMN/BUMD
    4. Pimpinan Swasta
  
  - b. Penasehat : Sekretaris Daerah
  - c. Ketua (*Ex Officio*) : Kepala DPMPTSP Kota Palopo
  - d. Sekretaris : Kabag Organisasi Setda Kota Palopo
  
  - e. Anggota:
    1. Koordinator Tata Usaha : Sekretaris DPMPTSP Kota Palopo
    2. Koordinator Program dan Informasi : Kabid. Informasi, Pengaduan dan Pelayanan Terpadu DPMPTS Kota Palopo;
    3. Koordinator Pelayanan :
      1. Kabid. Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP
      2. Unsur perwakilan sesuai Nota Kesepahaman/ Perjanjian Kerjasama/ penetapan/ penugasan dari stakeholder MPP.
- (4) Uraian tugas dan fungsi Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

- (5) Dalam penyelenggaraan MPP Kepala DPMPTSP bertanggungjawab kepada Walikota Palopo.
- (6) Kelancaran penyelenggaraan pelayanan perizinan/non perizinan pada tiap pelayanan menjadi tanggungjawab masing-masing pihak pemberi layanan.
- (7) Kepala DPTMTSP menyusun dan menetapkan tata tertib dalam lingkungan Penyelenggara MPP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

**Bagian Ketiga  
Pemberi Layanan**

**Pasal 7**

- (1) Pemberi Layanan MPP meliputi:
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. Instansi Vertikal;
  - c. BUMN;
  - d. BUMD;
  - e. Badan Hukum Swasta; dan/atau
  - f. Unit layanan lainnya.
- (2) Kepala DPMPTSP Wajib menyampaikan, mengkomunikasikan, dan menerima keikutsertaan pelayanan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/ swasta.
- (3) Keikutsertaan pelayanan sebagaimana dimaksud ayat pada (2) berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerjasama antara Pemerintah Daerah dengan masing-masing pemberi layanan.
- (4) Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerja Sama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat paling kurang:
  - a. ruang lingkup penggunaan dan pemanfaatan sumber daya,
  - b. penggunaan ruangan dalam Gedung; dan
  - c. sarana, prasarana dan fasilitas yang dikerjakamkan.

- (5) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan atas usulan dari Kepala DPMPTSP dan disepakati oleh pemberi layanan.
- (6) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan dengan mempertimbangkan :
  - a. efektifitas layanan;
  - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
  - c. ketersediaan SDM, anggaran, dan sarana prasarana pendukung;

### **Pasal 8**

- (1) Gedung dan sarana prasarana fasilitas MPP disediakan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pemeliharaan dan perawatan Gedung dan sarana prasarana fasilitas MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Penyelenggara MPP.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam Gedung dan sarana prasarana fasilitas MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemberi layanan yang bergabung dalam MPP dapat melakukan sosialisasi dan publikasi kepada Masyarakat.

## **BAB VI MEKANISME PELAYANAN**

### **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 dalam MPP dapat dilaksanakan dalam bentuk :
  - a. instansional;

- b. PTSP; dan/atau
  - c. PTSA.
- (3) Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dengan bentuk PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemberian pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur.
- (5) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disusun secara Bersama dengan pemberi layanan dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (6) 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 keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang diselenggarakan melalui PSE.
- (4) PSE yang belum atau tidak dapat disinkronkan dengan PSE MPP menjadi tanggungjawab masing-masing pemberi layanan.

### **Pasal 11**

(1) Waktu pelayanan dalam MPP sebagai berikut:

- a. Senin sampai Kamis : Pukul 08:00 – 15:00 Wita
- b. Jumat : Pukul 08:00 – 11:00 Wita

Dilanjutkan Pukul 13.30 – 15.00 Wita

(2) Dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak diberlakukan jam istirahat pelayanan, namun dapat dilakukan pengurangan petugas pelayanan untuk bergantian istirahat.

## **BAB VII SUMBER DAYA MANUSIA**

### **Pasal 12**

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP yakni seluruh personil DPMPTSP dan perwakilan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP.
- (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 dan 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 tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.
- (5) Pegawai DPMPTSP yang diperbantukan untuk layanan MPP diluar kewenangannya dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh pemberi layanan.
- (6) DPMPTSP bertanggungjawab atas:
  - 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 VIII 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 melalui DPMPTSP.
- (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 Negara atau Anggaran Pendapatan 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 IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

### **Pasal 14**

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Walikota melalui Perangkat Daerah sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangannya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan teknis administratif dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah, meliputi:
  - a. tata hubungan kerja;
  - b. evaluasi; dan
  - c. pelaporan.

- (3) Pembinaan 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.
- (4) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan MPP dilakukan:
  - a. secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang;
  - b. secara fungsional oleh aparat pengawasan intern pemerintah daerah; dan
  - c. pengawasan masyarakat.
- (5) Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara MPP maka pengelola MPP wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB X  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 15**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang dapat mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah.

| TELAH DIPERIKSA            | PARAF   | TANGGAL   |
|----------------------------|---|---|
| 1. Sekretaris Kota         |  |   |
| 2. Asisten ..... 1.....    |  |   |
| 3. Kabag .... HUKUM        |  |  |
| 4. Kasubag .... P.H.P..... |  |  |

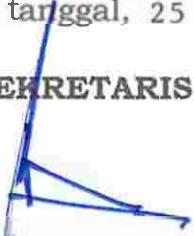
Ditetapkan di Palopo  
pada tanggal, 25 Pebruari 2019

**WALIKOTA PALOPO,**

  
**M. JUDAS AMIR**

Diundangkan di Palopo  
pada tanggal, 25 Pebruari 2019

**Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA PALOPO,**

  
**JAMALUDDIN**

**BERITA DAERAH KOTA PALOPO TAHUN 2019 NOMOR 7**