



WALI KOTA TARAKAN  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA  
PERATURAN WALI KOTA TARAKAN  
NOMOR 49 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TARAKAN,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia;
  - b. bahwa Pemerintah Kota Tarakan dalam upaya memberikan kemudahan berusaha bagi masyarakat berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3711);

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 9 Tahun 2015 tentang 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);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Lembar 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 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tarakan Tahun 2016 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tarakan Nomor 11);
12. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Tarakan Tahun 2016 Nomor 123);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1**

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tarakan.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kota Tarakan
3. Wali Kota adalah Wali Kota Tarakan.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan.
6. Perangkat Daerah adalah unsur Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Instansi adalah kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, perangkat daerah provinsi, perangkat daerah Kota Tarakan, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, lembaga perbankan, dan badan usaha swasta yang tergabung dan memberikan pelayanan publik di MPP Kota Tarakan.
11. 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.
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 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.
14. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah.

15. Pelayanan Swasta adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta yang mendukung kelancaran penyelenggaraan MPP.
16. Kementerian atau Lembaga yang selanjutnya disingkat K/L adalah kementerian, lembaga, pemerintah daerah.
17. Pembina Teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
18. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
19. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
20. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum.

#### Pasal 2

- (1) Pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi cepat, terjangkau, mudah dan transparan.
- (2) Tujuan dibentuknya MPP untuk:
  - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu gedung yang sama;
  - b. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem pelayanan publik;
  - 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;
  - e. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
  - f. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinandengan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel.

### Pasal 3

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

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

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup dalam Peraturan Wali Kota ini adalah:

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

## BAB III PENETAPAN LOKASI

### Pasal 5

MPP berlokasi di Jalan Mulawarman Kelurahan Karang Anyar, Kecamatan Tarakan Barat, Kota Tarakan.

## BAB IV PENYELENGGARA

### Pasal 6

- (1) Penyelenggara MPP adalah Pemerintah Daerah.
- (2) MPP menyelenggarakan seluruh pelayanan publik berupa perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Perangkat Daerah dan instansi yang dilakukan di MPP.
- (3) Penyelenggaraan MPP dilaksanakan oleh DPMPTSP.
- (4) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertindak sebagai Perangkat Daerah pengendali manajemen dalam penyelenggaraan MPP secara operasional.
- (5) Dalam penyelenggaraan MPP, Kepala DPMPTSP bertanggungjawab kepada Wali Kota.

## Pasal 7

- (1) DPMPTSP mengoordinasikan kelancaran pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dan instansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2).
- (2) DPMPTSP dalam mengoordinasikan kelancaran pelaksanaan pelayanan publik di MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. menyediakan, memelihara, dan merawat gedung dan sarana prasarana/fasilitas pelayanan publik sesuai wewenang dan tanggung jawabnya;
  - b. mengatur penggunaan/pemanfaatan gedung dan sarana prasarana/fasilitas pelayanan publik;
  - c. membuat tata tertib pelayanan publik yang dibahas bersama dengan Perangkat Daerah dan instansi, yang harus dipatuhi oleh petugas pelaksana pelayanan publik; dan
  - d. melakukan publikasi, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelayanan publik.

## Pasal 8

- (1) Pemberi layanan pada MPP adalah:
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. Kementerian, Lembaga Pemerintah non Kementerian;
  - c. Badan Usaha Milik Negara;
  - d. Badan Usaha Milik Daerah;
  - e. Lembaga Perbankan
  - f. Badan Usaha swasta; dan/atau
  - g. Unit layanan lainnya.
- (2) Kepala DPMPTSP wajib menyampaikan, mengkomunikasikan dan menerima keikutsertaan pemberi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Keikutsertaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), selain Perangkat Daerah dilaksanakan berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman atau Kesepakatan Bersama antara Kepala Daerah dengan masing-masing pemberi layanan.
- (4) Nota Kesepahaman atau Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama antara Kepala DPMPTSP dengan semua Pemberi Layanan di MPP.
- (5) Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) paling kurang memuat:
  - a. penggunaan dan pemanfaatan sumber daya;
  - b. penggunaan ruangan dalam lokasi MPP; dan
  - c. sarana, prasarana dan fasilitas yang dikerjasamakan.

- (6) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan dalam MPP dapat dilakukan atas usulan dari Kepala DPMPTSP atau pemberi layanan dan disepakati bersama.
- (7) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan dengan pertimbangan:
  - a. efektifitas layanan;
  - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
  - c. ketersediaan sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana pendukung.

## BAB V SUMBER DAYA MANUSIA

### Pasal 9

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri dari pegawai DPMPTSP yang ditugaskan 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 penugasan dari masing-masing pimpinan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP.
- (3) Pergantian, penambahan dan/atau pengurangan petugas layanan pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan pemberi layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Petugas yang ditempatkan di MPP selain pegawai DPMPTSP, administrasi kepegawaiannya tetap menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.

## BAB VI MEKANISME PELAYANAN

### Pasal 10

- (1) Mekanisme pelayanan dalam MPP diselenggarakan berdasarkan prinsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- (2) Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dalam bentuk PTSP sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) Pemberian pelayanan MPP dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur yang disusun oleh masing-masing Pemberi layanan, dikecualikan untuk standar operasional prosedur yang berkaitan dengan Penyelenggaraan MPP, Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan disusun secara bersama dan ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

- (4) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan penyelenggaraan MPP.

## BAB VII PEMBIAYAAN

### Pasal 11

- (1) Biaya operasional, pemeliharaan gedung, listrik air, jaringan internet, telepon dan sarana prasarana pendukung yang digunakan untuk penyelenggaraan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Anggaran DPMPSTSP.
- (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 dan Belanja Daerah atau sumber sah lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dituangkan dalam nota kesepahaman yang ditindaklanjuti dengan perjanjian kerjasama.

## BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 12

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Wali Kota 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:
- melekat oleh atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang;
  - secara fungsional oleh aparat pengawasan internal pemerintah daerah; dan
  - pengawasan masyarakat.

Pasal 13

Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara MPP, maka penyelenggara/pengelola MPP wajib melakukan survey terhadap kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

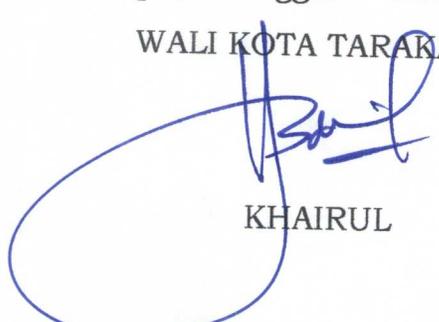
Pasal 14

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tarakan  
pada tanggal 9 Oktober 2020

WALI KOTA TARAKAN,



KHAIRUL

Diundangkan di Tarakan  
pada tanggal 9 Oktober 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA TARAKAN,



A. HAMID

BERITA DAERAH KOTA TARAKAN TAHUN 2020 NOMOR 342