



WALI KOTA KENDARI

PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN WALI KOTA KENDARI

NOMOR 38 TAHUN 2024

TENTANG

OPERASIONALISASI PENYELENGGARAAN

MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA KENDARI,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);
3. 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 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);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kendari.

2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kendari.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Kendari.
4. Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.
5. 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.
6. 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. 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.

BAB II
PENYELENGGARAAN MPP
Bagian Kesatu
Umum

Pasal 2

- (1) MPP diselenggarakan oleh Dinas.
- (2) Dalam melakukan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas bertugas:
 - a. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait penyediaan sarana prasarana MPP;
 - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
 - c. melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara terkait penyediaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
 - d. menyusun tata tertib;
 - e. penyediaan mekanisme, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat;
 - f. melakukan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 3

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a dapat berupa:
 - a. gedung; dan
 - b. alat/fasilitas pendukung termasuk sarana dan prasarana penyelenggaraan secara elektronik.
- (2) Selain penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana

dimaksud pada ayat (1), penyediaan sarana dan prasarana dapat berupa ruang pendukung.

- (3) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b disesuaikan dengan kondisi:
 - a. gedung;
 - b. ruangan; dan
 - c. standar Pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf d berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- (6) Penyediaan mekanisme, pengelola, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf e dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP melalui gerai aduan.
- (7) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf f dilaksanakan oleh Penyelenggara MPP.

Pasal 4

Ketentuan mengenai visi misi, motto pelayanan, janji layanan dan maklumat pelayanan MPP diatur lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Dinas.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 5

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri atas:
 - a. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
 - b. Perangkat daerah;
 - c. Badan usaha Milik Negara;
 - d. Badan Usaha Milik Daerah;
 - e. swasta
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) memberikan pelayanan berdasarkan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk:
 - a. kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah;
 - b. perjanjian kerjasama, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan pihak ketiga; atau
 - c. sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan kementerian/lembaga;sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- (4) Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan

- sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan perubahan atas usulan dari Kepala Dinas.
- (5) Perubahan Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan mempertimbangkan:
 - a. efektivitas layanan;
 - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
 - c. ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana pendukung.
 - (6) Daftar Organisasi Penyelenggara dan penyelenggaraan layanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Dinas.

Bagian Ketiga Mekanisme Pelayanan

Pasal 6

Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan Standar pelayanan.

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri;
 - d. pelayanan bergerak.
- (2) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh DPMPSTSP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a dilakukan melalui Gerai Pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b dalam MPP dapat dilakukan untuk keseluruhan pelayanan.

Pasal 9

Organisasi Penyelenggaraan yang tergabung dalam MPP dapat melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat dalam rangka pemanfaatan MPP

BAB III
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 10

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas:
 - a. seluruh pegawai DPMPTSP; dan
 - b. perwakilan Organisasi Penyelenggaraan yang melaksanakan tugas dalam MPP.
- (2) Perwakilan Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP.
- (3) Pelaksanaan penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan penetapan atau penugasan dari setiap pimpinan pemberi layanan yang tergabung dalam MPP.

BAB IV
PEMBINAAN DAN PELAPORAN

Pasal 11

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Kepala Dinas.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka meningkatkan dan meningkatkan mutu pelayanan penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembinaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Dinas dan setiap Organisasi Penyelenggaraan yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Kepala Dinas melaporkan penyelenggaraan MPP kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah secara berkala setiap 6 (enam) bulan dan/atau insidental.
- (2) Dinas wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala paling sedikit 2 (dua) kali setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan MPP.

BAB V
PENDANAAN

Pasal 13

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
 - a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan/atau
 - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pembiayaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

BAB VI
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 Kendari.

Ditetapkan di Kendari,
pada tanggal 4 - 11 - 2024

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. peretok & permb	
2	Kadis. pm & PTSP	
3	Kabag Hukum	
4		

Pj. WALI KOTA KENDARI,

MUHAMMAD YUSUP

Diundangkan di Kendari
pada tanggal 4 - 11 - 2024

Pih. SEKRETARIS DAERAH KOTA KENDARI,


ERLIS SARDYA KENCANA

BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2024 NOMOR 38