



WALI KOTA PANGKAL PINANG  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
PERATURAN WALI KOTA PANGKAL PINANG  
NOMOR 29 TAHUN 2024

TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

WALI KOTA PANGKAL PINANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman;
  - b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan diperlukan pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta pada 1 (satu) tempat berupa mal pelayanan publik;
  - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah melaksanakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c 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 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
  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 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 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2024 tentang Kota Pangkal Pinang Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6949);
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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
11. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2016 Nomor 18) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2024 Nomor 46);

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 Pangkal Pinang.
2. Pemerintah Daerah adalah wali kota Pangkal Pinang sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Pangkal Pinang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pangkal Pinang dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pangkal Pinang.
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 administratif 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.
8. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
9. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
10. 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.

11. 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.
12. 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.
13. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

#### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai pedoman bagi Penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:
  - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama;
  - b. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik;
  - c. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
  - d. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di daerah.

## BAB II RUANG LINGKUP

#### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. lokasi;
- b. penyelenggaraan MPP;
- c. organisasi penyelenggara;
- d. pengintegrasian dan lingkup pelayanan; dan
- e. sumber daya manusia.

BAB III  
LOKASI

Pasal 4

Lokasi penyelenggaraan MPP Kota Pangkal Pinang beralamat di Gedung Destar Point lantai dua Jalan Soekarno Hatta, Kota Pangkal Pinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

BAB IV  
PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu  
Penyelenggara

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
  - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
  - c. pengoordinasian ketersediaan standar pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
  - d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan standar pelayanan;
  - e. penyediaan tata tertib;
  - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 6

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b, penataannya disesuaikan dengan kondisi ruangan, sedangkan pengaturan pola layanan sesuai dengan masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat huruf c dan huruf d serta standar operasional prosedur ditetapkan oleh Masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (4) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e, ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP

yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara.

- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf f, melalui sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

#### Pasal 7

- (1) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dilaksanakan sesuai kemampuan keuangan Daerah.
- (2) Organisasi penyelenggara melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas pelayanan yang mendukung dan menunjang kinerja pelayanan secara mandiri di MPP.
- (3) Perbantuan fasilitas pelayanan untuk suatu pelayanan MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak sesuai dengan kesepakatan secara tertulis dalam nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

Pelayanan Publik yang diselenggarakan Organisasi Penyelenggara di MPP meliputi:

- a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah; dan
- b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan pihak Swasta.

#### Bagian Kedua

#### Penyelenggaraan Pelayanan

#### Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan di MPP yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dilaksanakan secara:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik;
  - c. pelayanan mandiri; dan/atau
  - d. pelayanan bergerak.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan

penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara MPP dan atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

### Bagian Ketiga Pelaksanaan Tugas

#### Pasal 10

Dalam melaksanakan koordinasi, Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. melakukan koordinasi dengan Organisasi Penyelenggara paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali;
- b. melakukan koordinasi dengan Organisasi Penyelenggara terkait penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan; dan
- c. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait penyediaan sarana prasarana MPP.

### BAB V

#### ORGANISASI PENYELENGGARA

#### Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:
  - a. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
  - c. Penyelenggara MPP;
  - d. Perangkat Daerah;
  - e. badan usaha milik negara;
  - f. badan usaha milik daerah;
  - g. pihak swasta; dan/atau
  - h. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Organisasi Penyelenggara di luar Pemerintah Daerah yang akan melakukan pelayanan di MPP maka pengaturannya akan dituangkan lebih lanjut dalam nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama dengan Wali Kota dan/atau Kepala Perangkat Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Organisasi Penyelenggara di MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari instansi tersebut.

- (4) Organisasi Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

## BAB VI PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

### Pasal 12

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
- (4) Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan melalui:
  - a. penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
  - b. penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

## BAB VII SUMBER DAYA MANUSIA

### Pasal 13

- (1) Pembinaan sumber daya manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penambahan pegawai dalam pelayanan yang diselenggarakan di MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII PENDANAAN

### Pasal 14

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi :
  - a. Penyelenggaraan MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
  - b. Pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.



- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB IX MONITORING DAN EVALUASI

### Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala paling sedikit 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh DPMPPTSP.
- (3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah

## BAB X KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 16

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 Pangkal Pinang.

Ditetapkan di Pangkal Pinang  
pada tanggal 19 Agustus 2024

Pj. WALI KOTA PANGKAL PINANG,

dto

BUDI UTAMA

Diundangkan di Pangkal Pinang  
pada tanggal 19 Agustus 2024

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA PANGKAL PINANG,

dto

MIE GO

BERITA DAERAH KOTA PANGKAL PINANG TAHUN 2024 NOMOR 235