



WALI KOTA METRO

PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN WALI KOTA METRO

NOMOR 25 TAHUN 2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALI KOTA NOMOR 27 TAHUN 2022

TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA METRO,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan Efektifitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan penyesuaian terhadap substansi materi muatan Peraturan Wali Kota Nomor 27 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 27 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Daerah Tingkat II Kotamadya Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3825);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
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 6 Tahun 2023 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. 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);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
8. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
9. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
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 Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
12. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 271);
13. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 272);
14. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Berusaha Berbasis Risiko (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 273);
15. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2012 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 12);
16. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2016 Nomor 24 Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 24) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2019 Nomor 9);
17. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2021 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 2);

18. Peraturan Wali Kota Nomor 27 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Metro Tahun 2022 Nomor 27);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN WALI KOTA NOMOR 27 TAHUN 2022 TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Wali Kota Metro Nomor 27 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Metro Tahun 2022 Nomor 27), diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 angka 1, angka 3, angka 5 diubah dan diantara angka 9 dan angka 10 disisipkan 1 (satu) angka yaitu angka 9a sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Metro.
3. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Kementerian adalah Lembaga Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan tertentu dalam pemerintahan. Kementerian berkedudukan di ibukota negara yaitu Jakarta dan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Penanaman Modal dan PTSP yang menjadi kewenangan Daerah;
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro bertindak selaku penyelenggara OSS di Kota Metro.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

8. 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.
  9. 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.
  - 9a. Mal Pelayanan Publik Digital yang selanjutnya disingkat MPPD adalah Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta dengan skema *single sign-on* yang akan diterapkan pada semua lini pelayanan publik, dimana warga dapat mengakses semua layanan hanya dengan menggunakan satu akun saja.
  10. 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.
  11. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan secara elektronik secara online;
  12. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  13. Non Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Ketentuan ayat (2) dan ayat (3) Pasal 8 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 8

- (1) Mekanisme pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dengan bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan peraturan tentang perizinan dan nonperizinan.

- (2) Pemberian pelayanan pada MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan.
  - (3) Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun secara bersama dengan instansi Organisasi Penyelenggara.
  - (4) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP.
3. Di antara Pasal 9 dan Pasal 10 disisipkan 1 (satu) pasal yaitu Pasal 9A, yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 9A

- (1) MPP melaksanakan MPPD untuk pelayanan perizinan dan nonperizinan.
  - (2) Pelaksanaan MPPD menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital Nasional dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yang berbasis *single sign-on*.
  - (3) Apabila aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) belum dapat digunakan, lembaga, pemerintah daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta menggunakan aplikasi masing-masing yang telah dimiliki.
4. Ketentuan ayat (2) Pasal 10 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 10

- (1) Dalam melakukan pengendalian MPP, Kepala DPMPSTP menyusun tata tertib pengelolaan operasional Mal Pelayanan Publik.
- (2) Waktu pelayanan MPP adalah sebagai berikut:
  - a. Senin s.d. Kamis           Pukul 08.00 W.I.B sampai dengan 12.00 W.I.B dilanjutkan Pukul 13.00 sampai dengan 15.00 W.I.B
  - b. Jum'at                       Pukul 08.00 W.I.B sampai dengan 11.30 W.I.B dilanjutkan Pukul 13.00 sampai dengan 15.00 W.I.B

5. Di antara Pasal 10 dan Pasal 11 disisipkan 1 (satu) Pasal yaitu Pasal 10A, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 10A

- (1) Maklumat Pelayanan MPP ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota;
- (2) Maklumat Pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh seluruh pimpinan penyelenggara MPP;
- (3) Maklumat Pelayanan MPP yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka melalui media yang dapat diakses oleh masyarakat.

6. Di antara Pasal 11 dan Pasal 12 disisipkan 1 (satu) Pasal yakni Pasal 11A sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 11A

- (1) Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan di MPP, Kepala Dinas dapat membentuk Tim Kerja Pelayanan, dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas;
  - (2) Pelaksana pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:
    - a. adil dan tidak diskriminatif;
    - b. cermat;
    - c. santun dan ramah;
    - d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
    - e. profesional;
    - f. tidak mempersulit;
    - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
    - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
    - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
    - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
    - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
    - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
    - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
    - n. sesuai dengan kepantasan; dan
    - o. tidak menyimpang dari prosedur.
7. Di antara Ketentuan Pasal 14 dan Pasal 15 disisipkan 1 (satu) Pasal yaitu Pasal 14A sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 14A

- (1) Dalam melaksanakan instrumen, mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Metro membutuhkan Instrumen dan mekanisme;
- (2) Instrumen, mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja, meliputi:
  - a. kebijakan pelayanan;
  - b. profesionalisme sumber daya manusia;
  - c. sarana dan prasarana;
  - d. sistem informasi pelayanan publik;
  - e. konsultasi dan pengaduan; dan
  - f. inovasi.

8. Di antara Pasal 16 dan Pasal 17 disisipkan 1 (satu) Pasal yakni, Pasal 16A sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 16A

- (1) Ketentuan mengenai pedoman teknis Penyelenggaraan MPP diatur lebih lanjut dengan Keputusan Wali Kota dilaksanakan sesuai dengan standar yang meliputi:
  - a. Standar Pelayanan; dan
  - b. Standar Operasional Prosedur.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal II

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 Metro.

Ditetapkan di Metro  
pada tanggal 18 September 2024

WALI KOTA METRO,

ttd

WAHDI

Diundangkan di Metro  
pada tanggal 18 September 2024  
SEKRETARIS DAERAH KOTA METRO,

ttd

BANGKIT HARYO UTOMO  
BERITA DAERAH KOTA METRO TAHUN 2024 NOMOR 25

Salinan Sesuai dengan Aslinya  
Kepala Bagian Hukum  
Setda Kota Metro



FACHRUDDIN  
NIP. 19750528 200501 1 004