



WALIKOTA METRO

PROVINSI LAMPUNG PERATURAN WALIKOTA METRO NOMOR 27 TAHUN 2022

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA METRO,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 7 Ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota 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 Kotamadya Daerah Tingkat II Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46, Tambahan Lembaran 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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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 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);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
10. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
13. 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);
14. 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);
15. 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);

16. 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);
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);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Metro
2. Walikota adalah Walikota Metro.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah 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 Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Penanaman Modal dan PTSP 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.

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.

Bagian Kedua

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna layanan, sehingga meningkatkan kualitas Pelayanan Publik agar Pelayanan Publik menjadi semakin cepat, mudah dan terjangkau.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan :
 - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat dan Daerah dalam lokasi atau gedung yang sama;
 - b. menyederhanakan pendaftaran, prosedur dan sistem;
 - c. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara pelayanan publik, dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik;
 - d. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih baik cepat, mudah, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar;
 - e. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
 - f. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Kota Metro.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang Lingkup dalam Peraturan Walikota ini adalah :

- a. lokasi dan nama MPP;
- b. pelaksanaan;
- c. mekanisme pelayanan;
- d. sumber daya manusia;
- e. pengukuran kepuasan masyarakat;

- f. pembiayaan;
- g. monitoring, evaluasi dan pelaporan.

BAB III
PENYELENGGARAAN
Bagian Kesatu
Lokasi dan Nama MPP

Pasal 4

- (1) Lokasi penyelenggaraan bertempat pada Gedung Sesat Agung Bumi Sai Wawai dengan alamat Jalan AH. Nasution Nomor 7 Kelurahan Imopuro, Kecamatan Metro Pusat Kota Metro.
- (2) Nama MPP adalah Mal Pelayanan Publik Kota Metro.

Bagian Kedua
Pelaksanaan

Pasal 5

Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri dari :

- a. Kementerian/Lembaga;
- b. Pemerintah Daerah Provinsi dan Kota;
- c. Badan Usaha Milik Negara;
- d. Badan Usaha Milik Daerah/ Swasta; dan
- e. Unit Layanan Pendukung lainnya.

Pasal 6

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) Ruang Lingkup pelayanan MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Penempatan Organisasi Penyelenggara pada MPP dituangkan dalam Kesepakatan Bersama dan Perjanjian Kerja Sama.
- (2) Penyediaan dan pemanfaatan gedung oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- (3) Setiap Pelayanan yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 menjadi tanggung jawab masing-masing berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Organisasi Penyelenggara yang dilibatkan dalam Penyelenggaraan MPP ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Bagian Ketiga **Mekanisme Pelayanan**

Pasal 8

- (1) Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan DPMPSTSP tetap dilaksanakan dengan bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemberian pelayanan pada MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur.
- (3) Standar Operasional Prosedur 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.

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan pelayanan MPP dapat menggunakan PSE.
- (2) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aplikasi otomatis proses kerja (*business process*) dan informasi layanan sesuai Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan untuk masing-masing jenis layanan.
- (3) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdapat fitur yang terdiri atas :
 - a. informasi umum;
 - b. pendaftaran;
 - c. pemrosesan dan penelusuran dokumen;
 - d. konsultasi dan pengaduan masyarakat;
 - e. survei kepuasan masyarakat; dan
 - f. pelaporan kinerja.
- (4) Selain fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat ditambahkan fitur lain sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan MPP, seluruh fitur dimaksud terhubung dengan 1 (satu) portal utama yang dikelola oleh Penyelenggara MPP.
- (5) DPMPSTSP 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.
- (6) PSE yang belum atau tidak dapat disinkronkan dengan PSE MPP menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

Pasal 10

- (1) Dalam melakukan pengendalian MPP, Kepala DPMPSTSP menyusun tata tertib pengelolaan operasional Mal Pelayanan Publik.

- (2) Waktu pelayanan adalah sebagai berikut:
- a. Senin s.d. Kamis : Pukul 08.00 W.I.B 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

Bagian Keempat
Sumber Daya Manusia

Pasal 11

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP adalah pegawai DPMPTSP dan pegawai dari perwakilan Organisasi Penyelenggara yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Perwakilan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yakni pelaksana pelayanan yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing Pimpinan Organisasi Penyelenggara yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pergantian, penambahan atau pengurangan pelaksana pelayanan pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Pelaksana pelayanan yang ditempatkan di MPP selain Pegawai DPMPTSP, administrasi kepegawaiannya tetap menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (5) DPMPTSP dapat memfasilitasi :
 - 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.

Bagian Kelima
Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pasal 12

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei terhadap penyelenggaraan MPP.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

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 sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP.
- (3) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber lainnya yang sah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dituangkan dalam Nota Kesepahaman yang ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama.

Bagian Ketujuh

Monitoring, Evaluasi Dan Pelaporan

Pasal 14

- (1) Monitoring dan Evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas :
 - a. melakukan pemantauan;
 - b. melakukan evaluasi atas penyelenggaraan MPP; dan
 - c. melaporkan hasil pengawasan kepada Walikota.
- (3) Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 15

Tim Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) terdiri dari :

- a. Pengarah;
- b. Ketua dan Wakil Ketua;
- c. Seksi Kajian dan Studi Kelayakan;
- d. Seksi Infrastruktur;
- e. Seksi Tata Kelola dan Regulasi; dan
- f. Anggota yang berasal dari unsur Perangkat Daerah dan Tim Percepatan Pembangunan.

BAB IV
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 16

Ketentuan mengenai pedoman teknis Penyelenggaraan MPP diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota dilaksanakan sesuai dengan standar yang meliputi :

- a. Standar Pelayanan; dan
- b. Standar Operasional Prosedur.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

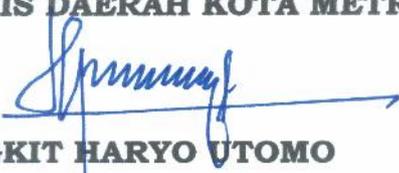
Ditetapkan di Metro
pada tanggal 23 - 11 - 2022

WALIKOTA METRO,

WAHDI

Diundangkan di Kota Metro
pada tanggal 23 - 11 - 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA METRO,


BANGKIT HARYO UTOMO

BERITA DAERAH KOTA METRO TAHUN 2022 NOMOR ... 27