



**SALINAN**

# **WALIKOTA SUNGAI PENUH PROVINSI JAMBI**

**PERATURAN WALIKOTA SUNGAI PENUH  
NOMOR 34 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA SUNGAI PENUH,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman, maka diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis pelayanan dalam satu tempat yaitu Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan Ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu mengatur mekanisme penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Sungai Penuh;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Sungai Penuh;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Sungai Penuh di Provinsi Jambi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4871);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
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 diubah beberapa kali 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);

4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3402);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 6618);
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 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan 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 di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Pentunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
11. Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Sungai Penuh Tahun 2016 Nomor 10);
12. Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha (Lembaran Daerah Kota Sungai Penuh Tahun 2023 Nomor 7);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SUNGAI PENUH.

#### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Sungai Penuh.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Sungai Penuh.

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Perangkat Daerah Teknis adalah perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penyelenggaraan perizinan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Kepala Perangkat Daerah Teknis adalah kepala perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penyelenggaraan perizinan yang menjadi kewenangan daerah.
7. 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
8. Mal Pelayanan Publik selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota serta Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, dan swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
9. Gerai/outlet Pelayanan yang selanjutnya disebut Gerai/outlet adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
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 sematamata untuk kegiatan Pelayanan Publik
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 sematamata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Izin adalah Keputusan Pejabat Pemerintahan yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan Warga Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya
14. Perizinan Non Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha/non pelaku usaha selain Perizinan Berusaha.

## Pasal 2

- (1) Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi atau gedung yang sama sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau, dan mudah.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:
  - a. mengintegrasikan berbagai pelayanan publik dalam satu lokasi atau gedung yang sama agar mudah di akses masyarakat;
  - b. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem;

- 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 atau gedung;
- e. memberikan kemudahan berusaha yang mendorong kepada peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
- f. meningkatkan kualitas Pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

## BAB II RUANG LINGKUP Pasal 3

Ruang lingkup dalam Peraturan Walikota ini adalah:

- a. lokasi;
- b. penyelenggaraan MPP;
- c. mekanisme pelayanan;
- d. sumber daya manusia;
- e. pendanaan; dan
- f. minotoring dan evaluasi.

## BAB III LOKASI Pasal 4

Lokasi Penyelenggaraan MPP bertempat di Jalan Basuki Rahmat Nomor 01 Kecamatan Sungai Bungkal Kota Sungai Penuh.

## BAB IV PENYELENGGARAAN MPP Pasal 5

- (1) Walikota melimpahkan Kewenangan penyelenggaraan MPP Kepada Kepala Perangkat Daerah Teknis.
- (2) Penyelenggara MPP secara *ex-officio* dilaksanakan oleh Perangkat Daerah Teknis.
- (3) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3), 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) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:
  - a. instansi vertikal pemerintah pusat di daerah;
  - b. perangkat daerah provinsi jambi;
  - c. perangkat daerah;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. badan usaha milik daerah;
  - f. swasta; dan
  - g. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Perangkat Daerah dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan di MPP yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara dilaksanakan secara:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik;
  - c. pelayanan mandiri; dan/atau
  - d. pelayanan bergerak.
- (4) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (5) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (6) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c, merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (7) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d, merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

## BAB V MEKANISME PELAYANAN Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara di luar Pemerintah Daerah yang melakukan pelayanan di MPP harus membuat nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama dengan Walikota sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Organisasi Penyelenggara di MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari Instansi tersebut.

## Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara harus menyediakan dan melakukan pemeliharaan fasilitas pelayanan yang mendukung dan menunjang kinerja pelayanan secara mandiri di MPP.

- (2) 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 9

- (1) Organisasi Penyelenggara memberikan pelayanan publik di MPP sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.

#### Pasal 10

- (1) Dalam melakukan pengendalian atas pelayanan di MPP, Kepala Perangkat Daerah Teknis menyusun tata tertib bagi pelaksana penyelenggara pelayanan publik yang ada di MPP.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengatur hal sebagai berikut:
  - a. waktu layanan;
  - b. kode etik pelaksana; dan
  - c. atribut pelaksana.
- (3) Ketentuan lebih lanjut yang mengatur tentang tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah Teknis atas nama Walikota.

#### Pasal 11

- (1) Terhadap pelaksanaan pelayanan publik oleh Organisasi Penyelenggara di MPP dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat di MPP dilaksanakan melalui survei elektronik menggunakan sistem elektronik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.

#### Pasal 12

Pelayanan Pemberian Informasi dan pengaduan di MPP dilaksanakan secara terintegrasi secara langsung dan/atau juga secara elektronik melalui portal yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.

### BAB VI SUMBER DAYA MANUSIA Pasal 13

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri dari masing-masing organisasi penyelenggara pemberi layanan yang ditugaskan dalam penyelenggaraan MPP.
- (2) Pergantian, penambahan atau pengurangan sumber daya manusia pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan organisasi penyelenggara pemberi layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap organisasi penyelenggara pemberi layanan berkewajiban menetapkan penyediaan, pembiayaan, dan pembinaan atas sumber daya manusia secara mandiri.

BAB VII  
PEMBIAYAAN  
Pasal 14

- (1) Biaya pelaksanaan MPP dibebankan pada:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
  - b. sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Anggaran biaya dari sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diatur dalam Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerja Sama.

BAB VIII  
MONITORING DAN EVALUASI  
Pasal 15

- (1) Walikota melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan di MPP.
- (2) Walikota melimpahkan kewenangan monitoring dan evaluasi kepada Kepala Perangkat Daerah Teknis.
- (3) Kepala Perangkat Daerah Teknis melaporkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Walikota.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sungai Penuh  
pada tanggal 1 Agustus 2024

**WALIKOTA SUNGAI PENUH,**

ttd

**AHMADI ZUBIR**

Diundangkan di Sungai Penuh  
pada tanggal 1 Agustus 2024

**SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SUNGAI PENUH**

ttd

**ALPIAN**

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum  
Setda Kota Sungai Penuh,



**HASNAN, S.H., M.H.**

Pembina Tk I

NIP. 19730115 200604 1 006