



WALI KOTA BIMA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN WALI KOTA BIMA
NOMOR 1 TAHUN 2024

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BIMA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis pelayanan dalam satu tempat yaitu Mal Pelayanan Publik;
 - b. bahwa untuk berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu disusun regulasi tentang tugas dan fungsi penyelenggara Mal Pelayanan Publik di Kota Bima;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4418);
 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 Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

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 Bima.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Bima.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bima.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. 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.

9. 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.
10. 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.
11. Pelaksana Pelayanan Publik 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.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:
 - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat maupun Daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama;
 - 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 III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup dalam Peraturan Wali Kota ini adalah:

- a. lokasi;
- b. penyelenggaran;
- c. mekanisme pelayanan; dan
- d. sumber daya manusia.

BAB IV LOKASI

Pasal 4

Lokasi Penyelenggaraan MPP di Kota Bima ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

BAB V PENYELENGGARAAN

Pasal 5

- (1) Wali Kota melimpahkan kewenangan penyelenggaraan MPP kepada Kepala Dinas.
- (2) Dalam melakukan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas memiliki tugas:
 - a. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait penyediaan sarana prasarana MPP;
 - b. melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara terkait penyediaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. menyusun tata tertib, dan
 - d. melakukan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 6

- (1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan Organisasi Penyelenggara MPP adalah meliputi:
 - a. pelayanan yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Perangkat Daerah;
 - b. pelayanan yang dilaksanakan oleh non Kementerian/Lembaga yakni Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Pelayanan swasta, serta badan usahaswasta;
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan MPP yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.

BAB VI MEKANISME PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara di luar Pemerintah Daerah yang melakukan pelayanan pada MPP harus membuat nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama dengan Wali Kota sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Organisasi Penyelenggara pada 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 pada 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 Dinas menyusun tata tertib bagi pelaksana penyelenggara pelayanan publik yang ada di MPP.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengatur sekurang-kurangnya:
 - a. waktu layanan;
 - b. kode etik pelaksana; dan
 - c. atribut pelaksana.
- (3) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

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 survey 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 secara elektronik melalui portal yang disediakan Pemerintah Daerah.

BAB VII SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 13

- (1) Setiap Organisasi Penyelenggara menyediakan Sumber Daya Manusia yang ditugaskan sebagai Pelaksana pada MPP.
- (2) Organisasi penyelenggara dalam menyediakan Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban menyediakan pembiayaan dan pembinaan atas sumber daya manusia organisasi penyelenggara tersebut secara mandiri.
- (3) Pergantian dan perbantuan tenaga sumber daya manusia untuk suatu pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara 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.

BAB VIII
PEMBIAYAAN

Pasal 14

- (1) Biaya pelaksanaan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Anggaran dari sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerja Sama.

BAB IX
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Wali Kota berwenang melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pada MPP.
- (2) Wali Kota melimpahkan kewenangan monitoring dan evaluasi kepada Kepala Dinas.
- (3) Kepala Dinas melaporkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Wali Kota.

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 Bima.

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal 2 Januari 2024



Diundangkan di Kota Bima
pada tanggal 2 Januari 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA BIMA,



BERITA DAERAH KOTA BIMA TAHUN 2024 NOMOR 876