



WALI KOTA BENGKULU
PROVINSI BENGKULU
PERATURAN WALI KOTA BENGKULU
NOMOR 27 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BENGKULU
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALI KOTA BENGKULU,

- Menimbang : bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. 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 23 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1968 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 dan Pelaksanaan Pemerintahan di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2854);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
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 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
13. Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu (Lembaran Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 10), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu (Lembaran Daerah Kota Bengkulu Tahun 2021 Nomor 10);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BENGKULU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Bengkulu.
2. Pemerintah Kota adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Bengkulu.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Bengkulu.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
6. Kepala Dinas adalah kepala perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
7. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah Kota Bengkulu.
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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.
10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan 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.

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi semakin cepat, mudah dan terjangkau.

- (2) MPP bertujuan untuk:
- a. 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;
 - 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. 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 dan memberikan kemudahan berusaha.

Pasal 3

Ruang Lingkup dalam Peraturan Wali Kota ini adalah:

- a. Nama dan lokasi MPP;
- b. Sumber Daya Manusia;
- c. Penyelenggaraan;
- d. Mekanisme Pelayanan;
- e. Monitoring, Evaluasi Dan Pelaporan;
- f. Pengukuran Kepuasan Masyarakat;
- g. Pembiayaan; dan
- h. Pembinaan dan Pengawasan.

BAB II

NAMA DAN LOKASI MPP

Pasal 4

- (1) Nama MPP adalah Mal Pelayanan Publik Harapan dan Doa Kota Bengkulu.
- (2) Lokasi penyelenggaraan MPP bertempat di Jalan Basuki Rahmat Nomor 40 Kelurahan Sawah Lebar Baru Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu.

BAB III

SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 5

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP adalah seluruh pegawai DPMPSTP dan pegawai dari perwakilan masing-masing instansi yang memberikan pelayanan yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Perwakilan pemberi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yakni petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing Pimpinan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pergantian, penambahan atau pengurangan petugas layanan pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan pemberi layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Petugas pada MPP yang bukan Pegawai DPMPTSP administrasi kepegawaiannya menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.
- (5) DPMPTSP dalam penyelenggaraan MPP 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.

BAB IV

PENYELENGGARAAN

Pasal 6

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang bergabung dalam MPP meliputi :

- a. Kementerian/Lembaga;
- b. Pemerintah Daerah Provinsi;
- c. Perangkat Daerah;
- d. BUMN;
- e. BUMD;
- f. Perbankan;
- g. Swasta; dan
- h. Organisasi penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Pasal 7

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP secara *ex-officio*;
- (2) Ruang lingkup pelayanan MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
- (3) Dalam rangka penyelenggaraan MPP, DPMPTSP dapat menyusun tata tertib yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB V MEKANISME PELAYANAN

Pasal 8

- (1) Mekanisme penempatan dan penyelenggaraan pelayanan publik pada MPP yang diselenggarakan oleh institusi dan/atau lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, dilakukan melalui mekanisme perjanjian kerja sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan dan Pemanfaatan Gedung untuk Pelaksanaan Penyelenggaraan MPP oleh institusi dan/atau lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap instansi dan/atau lembaga penyelenggara MPP bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan instansi dan/atau lembaga tersebut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

- (1) Mekanisme pelayanan dalam MPP diselenggarakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. berdayaguna;
 - c. koordinasi;
 - d. ekonomis;
 - e. akuntabilitas;
 - f. aksesibilitas; dan
 - g. kenyamanan.
- (2) Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dalam bentuk pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemberian pelayanan pada MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disusun secara bersama dengan pemberi layanan dan ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (5) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi.

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (2) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.

- (3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

BAB VI

MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 11

- (1) Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan dilaksanakan secara berkala oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (2) Susunan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. Pengarah;
 - b. Ketua;
 - c. Sekretaris; dan
 - d. Anggota.
- (3) Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

BAB VII

PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 12

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

BAB VIII

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 pemberi layanan yang tergabung dalam MPP.

- (3) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber sah lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dituangkan dalam Nota Kesepahaman yang ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja sama.

BAB IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 14

- (1) Pemerintah Kota dalam penyelenggaraan MPP melakukan pembinaan dan pengawasan.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan MPP.
- (3) Pembinaan terhadap teknis operasional Sumber Daya Manusia yang tergabung dalam MPP dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan pemberi layanan sesuai dengan urusan kewenangan yang menjadi tugas dan fungsinya.
- (4) Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan MPP dilakukan:
 - a. secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang;
 - b. secara fungsional oleh aparat pengawasan intern Pemerintah Kota.
- (5) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

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 Bengkulu.

Ditetapkan di Bengkulu
pada tanggal 29 Desember 2023

Pj. WALI KOTA BENGKULU,


ARIF GUNADI

Diundangkan di Bengkulu
pada tanggal 29 Desember 2023

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA BENGKULU,


EKA RIKA RINO

BERITA DAERAH KOTA BENGKULU TAHUN 2023 NOMOR ...27