



SALINAN

WALI KOTA PONTIANAK

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN WALI KOTA PONTIANAK  
NOMOR 1 TAHUN 2024

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi untuk seluruh jenis pelayanan pada satu tempat;
- b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman di Kota Pontianak, perlu dilakukan pengintegrasian pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan pada Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pemerintah daerah kabupaten/kota melaksanakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

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 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);
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 Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
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 Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

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 Pontianak.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota Pontianak.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Pontianak.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota Pontianak.

5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.
6. 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.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. 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.
11. Pengguna Layanan adalah orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum penerima Pelayanan Publik di MPP.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai pedoman dalam penyelenggaraan MPP di Daerah.

### Pasal 3

Penyelenggaraan MPP bertujuan:

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, kenyamanan, dan keamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing dalam memberikan kemudahan berusaha.

## Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi pelayanan perizinan maupun non perizinan yang mengatur tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab, lokasi MPP, penyelenggaraan pelayanan, tim pengelola MPP, bentuk pelayanan, mekanisme pelayanan, sumber daya manusia, pembiayaan, pelaporan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian.

## BAB III TUGAS, WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

### Bagian Kesatu Tugas Pemerintah Daerah

## Pasal 5

Pemerintah Daerah bertugas menjamin terlaksananya MPP.

## Pasal 6

Tugas Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi:

- a. melakukan pengaturan MPP; dan
- b. melakukan pengelolaan MPP.

### Bagian Kedua Wewenang dan Tanggung Jawab Pemerintah Daerah

## Pasal 7

Dalam melaksanakan MPP, Pemerintah Daerah mempunyai wewenang dan tanggung jawab meliputi:

- a. penetapan kebijakan MPP; dan
- b. pelaksanaan pengadaan sarana dan prasarana MPP.

### Bagian Ketiga Tugas Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

## Pasal 8

Tugas Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
- b. penataan dan pengaturan pola pelayanan;
- c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan;
- d. penjaminan kualitas pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- e. perumusan tata tertib;
- f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam MPP; dan
- g. pemantauan dan evaluasi MPP.

## Bagian Keempat

### Wewenang dan Tanggung Jawab Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 9

Penyelenggara MPP mempunyai wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. menetapkan aturan teknis tentang sistem, mekanisme dan prosedur MPP; dan
- b. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan MPP.

#### Pasal 10

Organisasi Penyelenggara MPP mempunyai wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. menetapkan aturan teknis tentang sistem, mekanisme dan prosedur semua jenis layanan yang diselenggarakan; dan
- b. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

## BAB IV

### LOKASI

#### Pasal 11

Lokasi Mal Pelayanan Publik ditetapkan di Jalan Kapten Marshan, Kelurahan Darat Sekip, Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak.

## BAB V

### PENYELENGGARAAN

#### Bagian Kesatu

#### Penyelenggara

#### Pasal 12

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan organisasi penyelenggara, antara lain:
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. Perangkat Daerah Provinsi;
  - c. Kementerian atau Lembaga;
  - d. Badan Usaha Milik Negara;
  - e. Badan Usaha Milik Daerah; dan
  - f. Unit layanan pendukung lainnya.
- (3) Organisasi Penyelenggara yang akan menyelenggarakan layanan di MPP wajib mengikuti mekanisme kerja sama.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikoordinasikan dengan unit kerja yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kerja sama.

#### Pasal 13

MPP didasarkan pada sistem dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara.

Bagian Kedua  
Pelaksana

Pasal 14

- (1) Pelaksana bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada Pengguna Layanan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- (2) Dalam memberikan pelayanan Pelaksana wajib menerapkan budaya 5 (lima) S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

Pasal 15

- (1) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan untuk pelaksanaan penyelenggaraan MPP menjadi tanggungjawab penyelenggara.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara MPP mempunyai fungsi sebagai berikut:
  - a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
  - b. penataan dan pengaturan pola pelayanan;
  - c. pengkoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan;
  - d. penjaminan kualitas pelayanan 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 16

- (1) Pengelolaan dan pemeliharaan MPP dilakukan oleh Penyelenggara sepanjang asetnya sudah diserahkan peruntukannya.
- (2) Dalam hal telah dilakukan penyerahan aset sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk pengelolaan dan pemeliharaan dianggarkan pada Penyelenggara.

Pasal 17

- (1) Setiap penyelenggaraan MPP harus didasarkan pada tata tertib.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan setelah dilakukan pembahasan bersama seluruh atau sebagian Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan/atau Pelaksana.
- (3) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat antara lain:
  - a. ketentuan waktu pelaksanaan;
  - b. pelaksana pelayanan;
  - c. kewajiban; dan
  - d. larangan.
- (4) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.
- (5) Tata tertib yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, Pelaksana, dan Pengguna Layanan di MPP.

## Bagian Ketiga Penataan

### Pasal 18

- (1) Penataan Gerai Layanan dalam MPP disesuaikan dengan kapasitas ruangan dan memperhatikan jumlah Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (2) Penataan Gerai Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah jenis layanan dan jumlah Pengguna Layanan langsung.
- (3) Daftar organisasi penyelenggara Pelayanan Publik dan Jenis Layanan dalam Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

### Pasal 19

Penataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1), termasuk penataan jalur pintu masuk dan pintu keluar, serta sarana yang memadai bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak.

## BAB VI TIM PENGELOLA MPP

### Pasal 20

- (1) Dalam rangka meningkatkan efektivitas MPP dibentuk Tim Pengelola MPP yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (2) Susunan keanggotaan Tim Pengelola MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pengarah;
  - b. penanggung jawab;
  - c. ketua;
  - d. koordinator sub unit tata usaha;
  - e. koordinator sub unit program dan informasi;
  - f. koordinator sub unit pelayanan; dan
  - g. anggota.
- (3) Keanggotaan Tim Pengelola MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berasal dari pejabat struktural/pejabat pelaksana/pejabat fungsional di lingkungan DPMPTSP.
- (4) Bagan susunan Tim Pengelola MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

## BAB VII BENTUK PELAYANAN

### Pasal 21

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP berupa pelayanan langsung.
- (2) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan Pengguna Layanan secara tatap muka.

BAB VIII  
MEKANISME PELAYANAN

Pasal 22

- (1) Mekanisme pelayanan langsung meliputi:
  - a. pengguna Layanan datang langsung ke MPP;
  - b. pengguna Layanan yang datang langsung sebagaimana dimaksud pada huruf a, menuju kantor depan (*front office*) untuk menyampaikan keperluannya, selanjutnya pelaksana kantor depan (*front office*) membantu atau mengarahkan untuk mengambil nomor antrian;
  - c. pengguna Layanan menunggu di tempat duduk yang telah disediakan;
  - d. pemanggilan Pengguna Layanan untuk menuju Gerai Layanan;
  - e. pelaksana melayani Pengguna Layanan dan diberi tanda bukti penerimaan berkas;
  - f. apabila hasil verifikasi berkas telah lengkap, Pelaksana memberikan dokumen perizinan atau nonperizinan sesuai yang diajukan; dan
  - g. pelayanan perizinan dan nonperizinan tidak dipungut biaya, kecuali pembayaran pajak atau retribusi yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Khusus Pengguna Layanan penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak mendapatkan prioritas pelayanan.

BAB IX  
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 23

- (1) Sumber daya manusia dalam MPP yakni seluruh Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara.
- (2) Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yakni petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari Organisasi Penyelenggara.
- (3) Pembinaan sumber daya manusia dan administrasi kepegawaiannya merupakan tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB X  
PEMBIAYAAN

Pasal 24

Pembiayaan penyelenggaraan MPP dibebankan pada:

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI  
PELAPORAN, PEMBINAAN, PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 25

Ketua Tim Pengelola MPP wajib menyampaikan Laporan Kegiatan MPP kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah setiap 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 26

Pembinaan MPP dilakukan oleh Wali Kota.

Pasal 27

- (1) Pengawasan dan pengendalian MPP dilakukan oleh Wali Kota melalui Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Ketua Tim Pengelola MPP.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

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 Pontianak.

Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 8 Januari 2024

Pj. WALI KOTA PONTIANAK,

ttd

ANI SOFIAN

Diundangkan di Pontianak  
pada tanggal 8 Januari 2024  
SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,

ttd

MULYADI

BERITA DAERAH KOTA PONTIANAK TAHUN 2024 NOMOR 1

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM

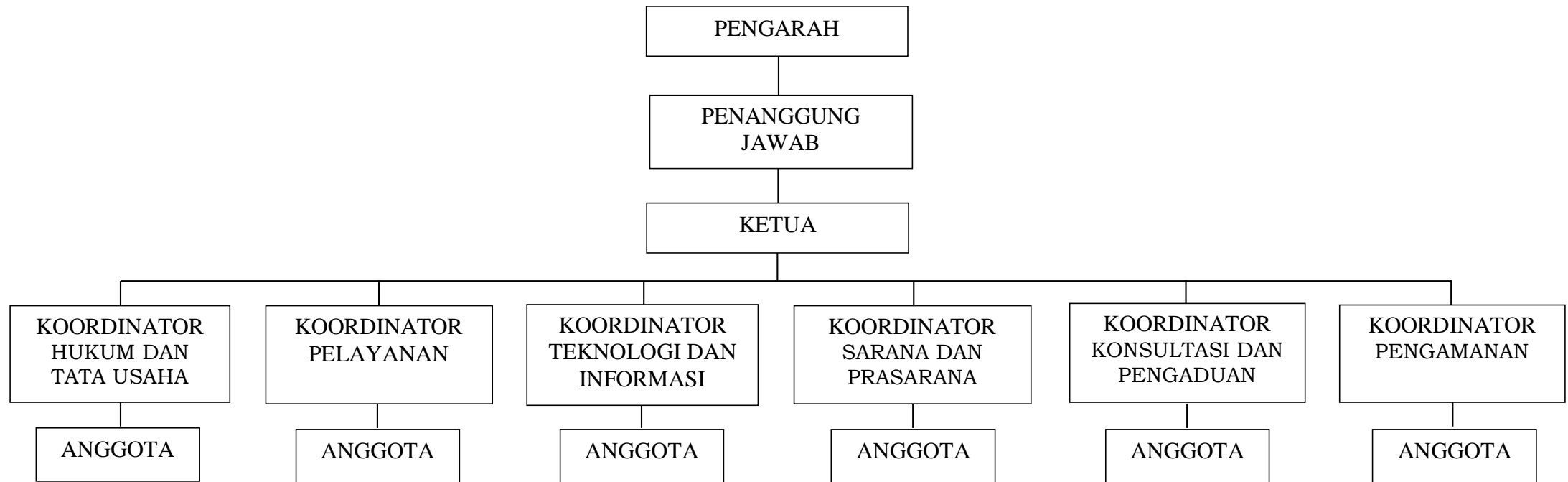


FERRY ABDI, S.H., M.H.  
Pembina

NIP. 19770211 200212 1 002

LAMPIRAN  
PERATURAN WALI KOTA PONTIANAK  
NOMOR 1 TAHUN 2024  
TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

BAGAN SUSUNAN  
TIM PENGELOLA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PONTIANAK



Pj. WALI KOTA PONTIANAK,

ttd

ANI SOFIAN