

SALINAN



WALI KOTA PAREPARE
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN WALI KOTA PAREPARE
NOMOR 36 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PAREPARE,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan 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;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 139 Tahun 2024 tentang Kota Parepare di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 325, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7076);
4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. 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);

7. Peraturan

7. Peraturan Wali Kota Parepare Nomor 5 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Parepare Tahun 2025 Nomor 5);

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 Parepare.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Parepare.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota 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 Parepare.
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 Parepare.
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 administratif 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 di bentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

10. Organisasi

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.
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
13. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

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 dan 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.

Pasal 3

Ruang lingkup dalam Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. penyelenggaraan;
- b. mekanisme pelayanan;
- c. sumber daya manusia;
- d. pendanaan; dan
- e. monitoring dan evaluasi.

BAB II PENYELENGGARAAN

Pasal 4

Lokasi penyelenggaraan MPP di Daerah ditetapkan di Jl. Bandar Madani Kota Parepare, Kelurahan Labuk kang, Kecamatan Ujung, Kota Parepare.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP yaitu Dinas secara *ex-officio*.
- (2) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), 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; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Pasal 6

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a berupa:
 - a. gedung;
 - b. ruang atau tempat pendukung; dan
 - c. alat/fasilitas pendukung termasuk sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan secara elektronik.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b disesuaikan dengan kondisi:
 - a. gedung;
 - b. ruangan; dan
 - c. Standar Pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara.
- (4) Gabungan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan menjadi Standar Pelayanan MPP oleh Penyelenggara MPP.

(5) Penjaminan

- (5) Penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d dilakukan oleh Penyelenggara MPP.
- (6) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) berkoordinasi dengan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (7) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf e berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- (8) Tata tertib pelaksanaan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (7) minimal memuat:
 - a. waktu layanan;
 - b. kode etik Pelaksana; dan
 - c. atribut Pelaksana.
- (9) Penyediaan mekanisme, pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf f dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan pengelolaan pengaduan MPP.
- (10) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf g dilaksanakan oleh Penyelenggara MPP.

Pasal 7

- (1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan Organisasi Penyelenggara di MPP meliputi:
 - a. Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah lain dan Perangkat Daerah; dan
 - b. Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh nonkementerian/lembaga yakni badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah, pelayanan swasta dan badan usaha swasta.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan di MPP yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (3) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (4) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (5) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.

(6) Pelayanan

- (6) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

BAB III MEKANISME PELAYANAN

Pasal 8

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

Pasal 9

Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf d.

Pasal 10

- (1) Organisasi Penyelenggara menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur dalam penyelenggaraan MPP.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (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 kerja sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Organisasi Penyelenggara di MPP dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat di MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui survei elektronik.

Pasal

Pasal 13

Pelayanan pemberian informasi dan pengaduan di MPP dilaksanakan secara terintegrasi secara langsung dan/atau secara elektronik melalui portal yang disediakan Pemerintah Daerah.

BAB IV SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 14

- (1) Pelaksana Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas:
 - a. seluruh pegawai DPMPTSP; dan
 - b. perwakilan Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas pelayanan di MPP;
- (2) Pelaksanaan penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berdasarkan penetapan atau penugasan dari setiap pimpinan pemberi layanan yang tergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PENDANAAN

Pasal 15

- (1) Pendanaan Penyelenggara MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah.
- (2) Pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk membiayai:
 - a. penyediaan gedung, tempat dan/ atau ruang pelayanan;
 - b. listrik, internet, air dan telepon;
 - c. pengelolaan gedung;
 - d. penyediaan sarana dan prasarana sesuai dengan standarisasi peralatan kerja; dan
 - e. biaya pendukung operasional lainnya dalam penyelenggaraan MPP.
- (3) Pendanaan pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (4) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan diatur dalam perjanjian kerja sama.

BAB VI MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) Wali Kota berwenang melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan di MPP.

(2) Wali Kota

- (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) secara periodik setiap 6 (bulan) sekali atau sewaktu-waktu jika diperlukan kepada Wali Kota.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

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 Parepare.

Ditetapkan di Parepare
pada tanggal 17 November 2025
WALI KOTA PAREPARE,

TTD

TASMING HAMID

Diundangkan di Parepare
pada tanggal 17 November 2025

SEKRETARIS DAERAH KOTA PAREPARE,

TTD

AMARUN AGUNG HAMKA

BERITA DAERAH KOTA PAREPARE TAHUN 2025 NOMOR 36

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,


NURWANA