



WALIKOTA KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
PERATURAN WALIKOTA KUPANG
NOMOR 24 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK
PADA PEMERINTAH KOTA KUPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA KUPANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi untuk seluruh jenis pelayanan pada satu tempat;
- b. bahwa dalam upaya terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman perlu dilakukan pengintegrasian pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Kupang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kupang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3633);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 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 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
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);
8. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kupang Nomor 273) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan dengan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2019 Nomor 06, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kupang Nomor 285);

9. Peraturan Walikota Kupang Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Kupang;
10. Peraturan Walikota Kupang Nomor 50 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KOTA KUPANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kupang
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Kupang
3. Walikota adalah Walikota Kupang
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Perangkat Daerah Pemerintah Kota Kupang yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan Pemerintahan dibidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah
5. 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 Kupang
6. Mal Pelayanan Publik 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.
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. 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.
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 Independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Para pihak adalah Organisasi Penyelenggara yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik.
11. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.
12. Pelayanan swasta adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
13. Gerai pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari organisasi penyelenggara pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik.
14. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut system informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan / atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
15. Standar Pelayanan adalah tolak 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

Pasal 2

- (1) Pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, Perbankan, Swasta dan Unit layanan pendukung lainnya yang terpusat pada satu lokasi dan gedung yang sama.
- (2) MPP bertujuan untuk :
 - a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
 - b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah;
 - c. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat, dan;
 - d. pengintegrasian pelayanan dalam satu pusat layanan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 3

MPP dilaksanakan dengan prinsip:

- a. Keterpaduan;
- b. Berdaya Guna;
- c. Koordinasi;
- d. Akuntabilitas;
- e. Aksesibilitas; dan
- f. Kenyamanan.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan walikota ini meliputi :

- a. Penetapan Lokasi;
- b. Penyelenggara;
- c. Mekanisme Pelayanan;
- d. Sumber Daya Manusia;
- e. Pembiayaan;



- f. Pelaporan, Pembinaan dan Pengawasan; dan
- g. Survey Kepuasan Masyarakat.

Pasal 5

- (1) MPP diselenggarakan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Penyelenggaraan MPP mencakup seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta.

Bagian Kesatu Penetapan Lokasi

Pasal 6

- (1) MPP melekat pada Tupoksi yang pelayanannya dipusatkan satu lokasi dengan DPMPTSP Kota Kupang.
- (2) Pengembangan atau perubahan lokasi MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kedua Penyelenggara

Paragraf 1

Pasal 7

- (1) Penyelenggara MPP Kota Kupang adalah DPMPTSP Kota Kupang.
- (2) DPMPTSP Kota Kupang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertindak sebagai pengendali manajemen MPP secara operasional.

Pasal 8

- (1) Gedung dan sarana prasarana/ fasilitas MPP diselenggarakan oleh penyelenggara MPP.
- (2) Pemeliharaan dan perawatan gedung dan sarana prasarana/ fasilitas MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab penyelenggara.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan

sesuai dengan standar operasional prosedur yang diatur lebih lanjut dengan keputusan walikota.

- (4) Pemberi layanan yang tergabung dalam MPP wajib menaati SOP oleh penyelenggara dan dapat melakukan publikasi kepada masyarakat guna pemanfaatan Mal Pelayanan Publik.

Pasal 9

Paragraf 2

Tim Koordinasi Penyelenggara MPP

- (1) Dalam hal pengendalian manajemen MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dapat dibentuk Tim Koordinasi Penyelenggara MPP.
- (2) Tim koordinasi Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Keputusan Walikota.

Pasal 10

Paragraf 3

Pemberi Layanan

- (1) Pemberi layanan MPP meliputi :
 - a. Instansi vertikal;
 - b. Perangkat daerah;
 - c. BUMN;
 - d. BUMD;
 - e. Swasta dan/atau;
 - f. Unit layanan lainnya.
- (2) Pelaksana MPP wajib menyampaikan, mengkomunikasikan dan menerima keikutsertaan pelayanan instansi vertikal/pemerintahan daerah lainnya, serta pelayanan BUMN/BUMD/Swasta/unit layanan lainnya.
- (3) Keikutsertaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk :
 - a. Kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antar pemerintah daerah;
 - b. Perjanjian kerja sama, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan pihak ketiga;
 - c. Sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, jika perjanjian dilakukan antara pemerintah daerah dengan instansi vertikal, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat :
 - a. Ruang Lingkup Penyediaan, penggunaan dan pemanfaatan serta pembinaan SDM;
 - b. Penyediaan, penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana untuk menunjang pemberian layanan publik;
 - c. Penyediaan anggaran pelaksanaan pemberian pelayanan; dan
 - d. Pertukaran data/informasi dalam penyelenggaraan publik pada MPP.
- (5) Perubahan, penambahan dan pengurangan pemberi layanan dan jenis layanan sebagaimana pada ayat (1) dapat dilakukan atas usulan dari Kepala Dinas dan disepakati oleh pemberi layanan .
- (6) Perubahan, penambahan dan pengurangan pemberi layanan dan jenis layanan sebagaimana pada ayat (5) dilakukan dengan mempertimbangkan :
 - a. Efektifitas layanan;
 - b. Kebutuhan masyarakat; dan/atau
 - c. Ketersediaan sumberdaya manusia, anggaran dan sarana prasarana pendukungnya.

Bagian Ketiga
Mekanisme Pelayanan

Pasal 11

- (1) Sistem dan mekanisme pelayanan MPP dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Para pihak bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
- (3) Para pihak wajib menempatkan petugas pelayanan dalam MPP sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Daerah.
- (4) Pelayanan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara elektronik dan/atau non-elektronik.
- (5) Pemberian pelayanan berdasarkan standar pelayanan.
- (6) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disusun secara bersama antara penyelenggara MPP dan pemberi layanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (7) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP.



Pasal 12

- (1) Penyelenggara MPP dan para pihak yang bergabung di dalam MPP wajib melakukan keterpaduan sistem pelayanan.
- (2) Dalam hal para pihak yang bergabung di dalam MPP belum dapat menyediakan sarana dan prasarana sebagai keterpaduan sistem pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana dapat dilaksanakan secara bertahap.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/fasilitas dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Sumber Daya Manusia

Pasal 13

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggara MPP yakni seluruh personil DPMPTSP dan perwakilan pemberi layanan yang tergabung dalam MPP.
- (2) Perwakilan pemberi layanan yang tergabung dalam MPP 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 tergabung dalam MPP sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Pembinaan Sumber Daya Manusia MPP dilakukan oleh para pihak yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Perbantuan tenaga pada pelayanan MPP dapat dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kelima Pembiayaan

Pasal 14

- (1) Pembiayaan pengelolaan gedung MPP dibebankan pada:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
 - b. sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.



- (2) Pembiayaan yang terkait pelaksanaan fungsi pelayanan MPP dan Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan yang tergabung dalam MPP.
- (3) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan MPP diatur sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dituangkan dalam kesepakatan bersama atau perjanjian kerja sama atau sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.

Bagian Keenam

Pelaporan, pembinaan dan pengawasan

Pasal 15

- (1) Kepala Dinas wajib melaporkan laporan penyelenggaraan kegiatan MPP kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah secara berkala dengan tembusan disampaikan kepada Inspektorat Daerah Kota Kupang, Perangkat Daerah dan/atau Instansi terkait.
- (2) Pembinaan atas penyelenggara MPP dilakukan oleh Walikota melalui Perangkat Daerah sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangannya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (3) Pembinaan teknis administratif dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah, meliputi Tata laksana, evaluasi dan pelaporan.
- (4) Pengawasan terhadap proses penyelenggara pelaksanaan MPP dilakukan :
 - a. secara melekat oleh atasan langsung secara berjenjang;
 - b. secara fungsional oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah Daerah (APIP); dan
 - c. Pengawasan Masyarakat.

Bagian Ketujuh

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 16

Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan MPP maka pengelola MPP wajib melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



BAB III

Logo

Pasal 17

- (1) MPP dapat membuat logo untuk keperluan sosialisasi dan promosi.
- (2) Logo sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kupang
pada tanggal 9 Oktober 2023

 Pj. WALIKOTA KUPANG, 


FAHRENSY PRIESTLEY FUNAY

Diundangkan di Kupang
pada tanggal 9 Oktober 2023

 Pih. SEKRETARIS DAERAH KOTA KUPANG, 


A.D.E MANAFE,

BERITA DAERAH KOTA KUPANG TAHUN 2023 NOMOR 650

