



WALIKOTA TERNATE  
PROVINSI MALUKU UTARA

PERATURAN WALIKOTA TERNATE  
NOMOR 6 TAHUN 2020

TENTANG

MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TERNATE,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman diperlukan pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi seluruh jenis pelayanan kepada masyarakat pada satu tempat;
  - b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 telah diatur mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Ternate (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3824);
  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 Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 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);

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. DaerahKota adalah Daerah Kota Ternate.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Ternate.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate.
6. 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.
7. 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 sernata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

8. Mal Pelayanan Publik selanjutnya disebut MPP adalah suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.
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. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
11. Pelayanan terpadu satu pintu selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
12. Pelayanan Terpadu Satu Atap selanjutnya disebut PTSA adalah pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
13. Pelayanan instansional adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi secara mandiri yang pemberian layanannya dilakukan dalam MPP.
14. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah.
15. Pelayanan Swasta adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta yang mendukung kelancaran penyelenggaraan MPP.
16. Kementerian atau lembaga yang selanjutnya disingkat K/L adalah Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah.
17. Pembina Teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
18. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
19. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
20. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum.

21. Izin adalah dokumen yang diterbitkan berdasarkan peraturan daerah dan/atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas yang menyatakan sah atau diperbolehkannya orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
22. Non Izin adalah rekomendasi atau dokumen lainnya berdasarkan peraturan daerah dan/atau peraturan lainnya yang diberikan kepada orang perseorangan atau badan hukum.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau, mudah dan transparan.
- (2) Tujuan dibentuknya MPP ini untuk:
  - a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu lokasi;
  - b. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem pelayanan publik;
  - 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;
  - e. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
  - f. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinandengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 3

Ruang lingkup dalam Peraturan Walikota ini adalah :

- a. penetapan lokasi;
- b. penyelenggara;
- c. sumber daya manusia;
- d. mekanisme pelayanan;
- e. pembiayaan; dan
- f. Pembinaan dan pengawasan.

BAB IV  
PENETAPAN LOKASI

Pasal 4

Lokasi MPP terletak di Gedung Ex Kantor Walikota Ternate Jalan Yos Sudarso Nomor 2 Kelurahan Kampung Pisang Kecamatan Kota Ternate Tengah Kota Ternate.

BAB V  
PENYELENGGARA

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP yakni DPMPTSP.
- (2) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertindak sebagai perangkat daerah pengendali manajemen dalam penyelenggaraan MPP secara operasional.
- (3) Dalam penyelenggaraan MPP Kepala DPMPTSP bertanggungjawab kepada Walikota.
- (4) Kepala DPMPTSP menyusun dan menetapkan tata tertib penyelenggara MPP sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

- (1) Dalam rangka pengendalian manajemen MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dibentuk Tim Koordinasi Penyelenggara MPP.
- (2) Tim Koordinasi dan uraian tugas penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (3) Kelancaran penyelenggaraan pada tiap pelayanan di MPP menjadi tanggungjawab masing-masing pemberi layanan.

Pasal 7

- (1) Pemberi layanan MPP meliputi :
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. Kementerian/Lembaga Pemerintah Vertikal;
  - c. Badan Usaha Milik Negara;
  - d. Badan Usaha Milik Daerah;
  - e. Badan Hukum swasta; dan/atau
  - f. Unit layanan lainnya.
- (2) Kepala DPMPTSP wajib menyampaikan, mengkomunikasikan dan menerima keikutsertaan pelayanan Kementerian/Lembaga/pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam layanan MPP.
- (3) Keikutsertaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerjasama antara Pemerintah Daerah dengan masing-masing pemberi layanan.

- (4) Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling kurang memuat :
  - a. ruang lingkup penggunaan dan pemanfaatan sumber daya;
  - b. penggunaan ruangan dalam lokasi MPP; dan
  - c. sarana, prasarana dan fasilitas yang dikerjasamakan.
- (5) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan dalam MPP dapat dilakukan atas usulan dari Kepala DPMPTSP atau pemberi layanan dan disepakati bersama.
- (6) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan dengan pertimbangan :
  - a. efektifitas layanan;
  - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
  - c. ketersediaan sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana pendukung.

## BAB VI SUMBER DAYA MANUSIA

### Pasal 8

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri dari pegawai DPMPTSP yang ditugaskan dan perwakilan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP.
- (2) Perwakilan pemberi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yakni petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penugasan dari masing-masing pimpinan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP.
- (3) Pergantian, penambahan dan/atau pengurangan petugas layanan pada MPP dapat dilakukan oleh pimpinan pemberi layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Petugas yang ditempatkan di MPP selain pegawai DPMPTSP, administrasi kepegawaiannya tetap menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.

## BAB VII MEKANISME PELAYANAN

### Pasal 9

- (1) Mekanisme pelayanan dalam MPP diselenggarakan berdasarkan prinsip :
  - a. keterpaduan;
  - b. berdayaguna
  - c. akuntabilitas;
  - d. ekonomis; dan
  - e. kenyamanan.

- (2) Mekanisme pelayanan dalam MPP dapat dilaksanakan dalam bentuk :
  - a. PTSP;
  - b. PTSA; dan
  - c. Instansional.
- (3) Mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dalam bentuk PTSP sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Pemberian pelayanan MPP dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur yang disusun secara bersama antara Tim Koordinasi Penyelenggara MPP dengan pemberi layanan dan selanjutnya ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (5) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan penyelenggaraan MPP.

## BAB VII PEMBIAYAAN

### Pasal 10

- (1) Biaya operasional, pemeliharaan gedung, listrik air, jaringan internet, telepon dan sarana prasarana pendukung yang digunakan untuk penyelenggaraan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Pos Anggaran DPMPTSP.
- (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 Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber sah lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dituangkan dalam nota kesepahaman yang ditindaklanjuti dengan perjanjian kerjasama.

## BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 11

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Walikota melalui perangkat daerah sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangannya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan teknis administratif dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah, meliputi :
  - a. tata hubungan kerja;
  - b. evaluasi; dan
  - c. pelaporan.

- (3) Pembinaan 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 pelayanan MPP dilakukan :
  - a. melekat oleh atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang;
  - b. secara fungsional oleh aparat pengawasan internal pemerintah daerah;  
dan
  - c. pengawasan masyarakat.

#### Pasal 12

Sebagai upaya mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara MPP, maka penyelenggara/pengelola MPP wajib melakukan survey terhadap kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara berkala sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

### BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Ternate  
pada tanggal 9 Maret 2020

**WALIKOTA TERNATE,**



**BURHAN ABDURAHMAN**

Diundangkan di Ternate  
pada tanggal 10 Maret 2020

**Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA TERNATE,**



**THAMRIN ALWI**

BERITA DAERAH KOTA TERNATE TAHUN 2020 NOMOR 406

Salinan sesuai dengan aslinya

**KEPALA BAGIAN HUKUM**

ttd

**MUHAMMAD ASYKIN, S.H.,M.H**  
PEMBINA  
NIP. 19751013 2002 12 1 002