



WALIKOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA SURABAYA
NOMOR 15 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SURABAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURABAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis pelayanan dalam satu tempat yaitu Mal Pelayanan Publik;
 - b. bahwa guna menindaklanjuti ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka perlu mengatur mekanisme penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Surabaya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Surabaya.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya Dengan Mengubah Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara 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 Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);
9. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 4);
10. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3);
11. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2020 Nomor 69) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2022 Nomor 46);

12. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 84 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 84).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SURABAYA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surabaya.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Surabaya.
3. Walikota adalah Walikota Surabaya.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah 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 Surabaya.
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 Surabaya.
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 administrasi 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 sernata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

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. Sentra Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat sebagai SPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam skala kecil dan terbatas jumlah pelayanannya atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

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

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup dalam Peraturan Walikota ini adalah:

- a. lokasi;
- b. penyelenggaraan;
- c. mekanisme pelayanan, dan
- d. sumber daya manusia.

BAB IV LOKASI

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan MPP di Kota Surabaya ditetapkan di MPP Siola Surabaya di Jl. Tunjungan Nomor 1-3 Surabaya, Kelurahan Genteng, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya.
- (2) Dalam rangka pengembangan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diperlukan penyelenggaraan SPP dengan lokasi yang akan ditentukan lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

BAB V PENYELENGGARAN

Pasal 5

- (1) Walikota melimpahkan kewenangan penyelenggaraan MPP dan SPP kepada Kepala Dinas.
- (2) Dalam melakukan penyelenggaraan MPP dan SPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas memiliki tugas:
 - a. Melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait penyediaan sarana prasarana MPP dan SPP;
 - b. Melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara terkait penyediaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. Menyusun tata tertib, dan
 - d. Melakukan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 6

- (1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan Organisasi Penyelenggara di MPP dan SPP adalah meliputi:

- a. Pelayanan yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Perangkat Daerah;
 - b. Pelayanan yang dilaksanakan oleh non Kementerian/Lembaga yakni Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Pelayanan swasta, serta badan usaha swasta;
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan di MPP dan SPP yang dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara sebagaimana ayat (1) dilaksanakan secara:
- a. Pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.

BAB VI MEKANISME PELAYANAN

Pasal 7

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

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara harus menyediakan dan melakukan pemeliharaan fasilitas pelayanan yang mendukung dan menunjang kinerja pelayanan secara mandiri di MPP dan SPP.
- (2) Perbantuan fasilitas pelayanan untuk suatu pelayanan MPP dan SPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak sesuai dengan kesepakatan secara tertulis dalam nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara memberikan pelayanan publik di MPP dan SPP sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.

Pasal 10

- (1) Dalam melakukan pengendalian atas pelayanan di MPP dan SPP, Kepala Dinas menyusun tata tertib bagi pelaksana penyelenggara pelayanan publik yang ada di MPP dan SPP.
- (2) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengatur sekurang-kurangnya:
 - a. Waktu layanan;
 - b. Kode Etik Pelaksana; dan
 - c. Atribut Pelaksana.
- (3) Tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

Pasal 11

- (1) Terhadap pelaksanaan pelayanan publik oleh Organisasi Penyelenggara di MPP dan SPP dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat di MPP dan SPP dilaksanakan melalui survey elektronik menggunakan sistem elektronik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.

Pasal 12

Pelayanan Pemberian Informasi dan pengaduan di MPP dan SPP dilaksanakan secara terintegrasi secara langsung dan/atau secara elektronik melalui portal yang disediakan Pemerintah Daerah.

BAB VII SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 13

- (1) Setiap Organisasi Penyelenggara menyediakan Sumber Daya Manusia yang ditugaskan sebagai Pelaksana di MPP dan SPP.
- (2) Dalam penyelenggaraanya yang dimaksud dalam ayat (1), setiap Organisasi penyelenggara berkewajiban menetapkan penyediaan, pembiayaan dan pembinaan atas sumber daya manusia organisasi penyelenggara tersebut secara mandiri.
- (3) Pergantian dan perbantuan tenaga sumber daya manusia untuk suatu pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak sesuai dengan kesepakatan secara tertulis dalam nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 14

- (1) Biaya pelaksanaan MPP dan SPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Anggaran biaya dari sumber-sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerja Sama.

BAB IX MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Walikota berwenang melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan di MPP dan SPP.
- (2) Walikota melimpahkan kewenangan monitoring dan evaluasi kepada Kepala Dinas.
- (3) Kepala Dinas melaporkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Walikota.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 15 Februari 2023

WALIKOTA SURABAYA,

ttd.

ERI CAHYADI

Diundangkan di ...

Diundangkan di Surabaya
pada tanggal 15 Februari 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA,

ttd

Dr. Ikhsan, S.Psi., M.M.
Pembina Utama Madya
NIP 19690809 199501 1 002

BERITA DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2023 NOMOR 15

	<p>Salinan sesuai dengan aslinya, Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA BAGIAN HUKUM DAN KERJASAMA Sidharta Praditya Revienda Putra, S.H., M.H. NIP. 197803072005011004</p>
--	---