

SALINAN



PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN WALI KOTA BATU
NOMOR 47 TAHUN 2022

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BATU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan dalam rangka mewujudkan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota Batu tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4118);
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 beberapa kali diubah, 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 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 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);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
 8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATU.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Batu.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Batu.
3. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
4. Wali Kota adalah Wali Kota Batu.
5. Dinas Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.
6. Kepala DPMPTSP adalah Kepala DPMPTSP Kota Batu.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi 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 semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. 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.

11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
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. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas Pemerintah Daerah.
14. 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.
15. Pengguna Layanan MPP adalah orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum penerima Pelayanan Publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.
16. Gerai Layanan adalah tempat pemberian pelayanan dari organisasi penyelenggara di MPP.
17. *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.
18. Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik yang selanjutnya disingkat SiCANTIK merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan OSS untuk perizinan berusaha maupun layanan lainnya.
19. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan Penanaman Modal yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat/Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan non fiskal, serta informasi mengenai penanaman modal sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

21. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan orang, masyarakat, instansi Pemerintah, pelaku usaha, dan badan hukum dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana sesuai harapan dan kebutuhannya.

Pasal 2

Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, dan Pelaksana dalam meningkatkan Pelayanan Publik di MPP, serta Pengguna Layanan MPP selaku penerima layanan.

Pasal 3

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
- b. meningkatkan daya saing dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. prinsip;
- b. nama dan motto;
- c. penyelenggaraan MPP;
- d. maklumat pelayanan, standar pelayanan, dan SOP;
- e. tata tertib;
- f. konsultasi dan pengelolaan;
- g. pendanaan; dan
- h. pemantauan dan evaluasi.

BAB II PRINSIP

Pasal 5

- (1) MPP dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. berdaya guna;
 - c. koordinasi;
 - d. akuntabilitas;
 - e. aksesibilitas;

- f. kenyamanan; dan
 - g. bebas dari pungutan liar.
- (2) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.
 - (3) Berdaya guna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan biaya tinggi bagi masyarakat.
 - (4) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan jenis pelayanan yang dipadukan, tidak berjalan sendiri-sendiri, dan harus berjalan dalam 1 (satu) Tim Kerja (*Team Work*) yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
 - (5) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (6) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat umum.
 - (7) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, merupakan pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, agar masyarakat merasa tenang, nyaman, dan terpuaskan.
 - (8) Bebas dari pungutan liar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, merupakan pelayanan yang diberikan harus terbebas dari beban biaya di tempat atau di luar yang tertuang dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III NAMA DAN MOTTO

Bagian Kesatu Nama

Pasal 6

- (1) Nama MPP adalah MPP Among Warga.
- (2) MPP Among Warga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan logo sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

- (3) Logo sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki makna sebagai berikut:
- a. MPPAW merupakan singkatan dari Mal Pelayanan Publik Among Warga;
 - b. huruf MPPAW terangkai dalam satu kesatuan yang mempunyai makna mengintegrasikan seluruh sinergi perizinan berusaha serta menyatu untuk melayani masyarakat;
 - c. dibingkai dengan Replika Buah Apel yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Kota Batu sebagai simbol sekaligus ikon yang menunjukkan Kota Batu;
 - d. warna yang digunakan meliputi warna orange dan abu-abu (*dim gray*, abu-abu tua, abu-abu muda, *silver*, dan putih):
 1. huruf M dengan warna orange, mempunyai makna bahwa Mal merupakan suatu tempat yang menarik perhatian tanpa ada paksaan, sesuai kebutuhan, serta memberikan optimisme dan semangat bagi Penyelenggara untuk memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat;
 2. huruf *double* P, huruf A, dan huruf W dengan warna abu-abu mulai *dim gray*, abu-abu tua, abu-abu muda sampai *silver*, mempunyai makna memberikan pelayanan kepada semua orang yang membutuhkan;
 3. buah apel dilapisi warna putih, mempunyai makna bahwa dalam memberikan pelayanan mengedepankan niat suci, tulus, dan ikhlas.

Bagian Kedua

Motto

Pasal 7

- (1) Motto MPP adalah Menyatu Melayani Masyarakat.
- (2) Motto MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan simbol sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

BAB IV

PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu

Persiapan

Pasal 8

- (1) Pemerintah Daerah melaksanakan penyelenggaraan MPP.
- (2) Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui tahapan sebagai berikut:
 - a. membuat kajian atas kebutuhan penyelenggaraan MPP;
 - b. menyiapkan rencana lokasi;
 - c. dalam hal dilakukan pembangunan gedung baru atau renovasi, terlebih dahulu menyusun *Detail Engineering Design* (DED) dan Rencana Anggaran dan Biaya (RAB);
 - d. membuat usulan secara tertulis kepada Menteri yang ditandatangani Wali Kota;
 - e. menindaklanjuti penetapan persetujuan Menteri;
 - f. melakukan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga dan Organisasi Penyelenggara untuk pemberian pelayanan publik dalam MPP; dan
 - g. hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada huruf f dituangkan dalam dokumen berupa Kesepakatan Bersama, Perjanjian Kerja Sama, dan/atau Nota Kesepakatan Sinergi.
- (3) Kajian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. kondisi wilayah;
 - b. kegiatan masyarakat dan dunia usaha yang memerlukan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - c. kesiapan Pemerintah Daerah dalam penyediaan infrastruktur; dan
 - d. dukungan pelayanan dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan pihak terkait.

Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara menempatkan pelayanan dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi daerah.
- (2) Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Kelembagaan/Pemerintah Daerah Lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam MPP terlebih dahulu dilakukan penandatanganan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk Kesepakatan Bersama, Perjanjian Kerja Sama, dan/atau Nota Kesepakatan Sinergi.
- (3) Dalam hal dilakukan perjanjian antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Daerah lainnya atau Pemerintah Daerah dengan Pihak Ketiga yang berisi kesepakatan bersifat umum, maka

dilakukan penandatanganan Kesepakatan Bersama.

- (4) Dalam hal perjanjian antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Daerah lainnya atau Pemerintah Daerah dengan Pihak Ketiga yang memuat hak dan kewajiban, maka dilakukan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama.
- (5) Dalam hal perjanjian dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan Kementerian/Lembaga, maka dilakukan penandatanganan Nota Kesepakatan Sinergi.
- (6) Pemerintah Daerah menyelenggarakan uji operasional penyelenggaraan MPP paling lama 3 (tiga) bulan sejak selesainya pelaksanaan pembangunan atau renovasi MPP.

Bagian Kedua **Ruang Lingkup dan Jenis Pelayanan**

Pasal 10

Ruang lingkup pelayanan publik pada MPP meliputi:

- a. pelayanan publik yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dan Pemerintah Daerah; dan
- b. pelayanan publik yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, perbankan, instansi vertikal di Daerah, dan pihak swasta.

Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (2) Pelayanan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informatika dan komunikasi.

- (4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan pelayanan yang dilakukan secara mandiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat teknologi informatika dan komunikasi yang tersedia.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan pelayanan yang disediakan masing-masing organisasi penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

Bagian Ketiga Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah tanpa dipungut biaya.
- (2) Pelayanan sesuai kebutuhan dan kondisi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan kesepakatan yang tertuang dalam Kesepakatan Bersama dan/atau Perjanjian Kerja Sama yang telah ditandatangani oleh para pihak.
- (3) Daftar Organisasi Penyelenggara dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Bagian Keempat Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Penyelenggara MPP pada Pemerintah Daerah yaitu DPMPTSP 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 mempunyai fungsi sebagai berikut:
 - 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. perumusan 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 14

- (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 15

Penyelenggaraan MPP didasarkan pada sistem dan prosedur yang dikoordinasikan oleh penyelenggara MPP.

Pasal 16

Sistem dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, paling sedikit memuat:

- a. tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
- b. tata cara penanganan pelayanan;
- c. tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
- d. tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Bagian Kelima Pelaksana Pelayanan

Pasal 17

- (1) Pelaksana Pelayanan harus menerapkan budaya 5 (lima) S, yakni senyum, salam, sapa, sopan, dan santun.

- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan pelayanan publik kepada Pengguna Layanan di Gerai Layanan yang telah ditentukan.
- (3) Selain budaya 5 (lima) S sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaksana harus menerapkan budaya melayani.

Bagian Keenam Penataan

Pasal 18

- (1) Penataan Gerai Layanan dalam MPP disesuaikan dengan kapasitas ruangan dan memperhatikan jumlah Organisasi Penyelenggara.
- (2) Penataan Gerai Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah jenis layanan dan jumlah Pengguna Layanan langsung.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam MPP dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

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

Bagian Ketujuh Pola Pelayanan

Pasal 20

- (1) Pola pelayanan MPP meliputi:
 - a. fungsional;
 - b. terpusat;
 - c. terpadu; dan
 - d. gugus tugas.
- (2) Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- (3) Terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan pola Pelayanan Publik yang diberikan secara terpusat di MPP oleh Organisasi

Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

- (4) Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan pelayanan terpadu satu atap dan satu pintu yang meliputi pelayanan perizinan dan nonperizinan dari Organisasi Penyelenggara yang terintegrasi dalam MPP.
- (5) Gugus Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan Pelaksana Pelayanan MPP baik perorangan atau dalam bentuk Gugus Tugas yang ditempatkan pada Organisasi Penyelenggara dan Gerai Layanan.

Pasal 21

- (1) Selain pola pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1), Organisasi Penyelenggara MPP dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan masing-masing dalam rangka upaya menggali, menciptakan, dan meningkatkan inovasi pelayanan.
- (2) Pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti prinsip sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1).

Bagian Kedelapan Penjaminan Kualitas Pelayanan

Pasal 22

- (1) Dalam Penyelenggaraan MPP diperlukan penjaminan kualitas pelayanan.
- (2) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diawali proses permohonan sampai dengan menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh Pengguna Layanan.
- (3) Penjaminan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memberikan data dan fakta yang diperlukan Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana untuk menginformasikan masalah kualitas pelayanan terhadap Pengguna LMPP sesuai harapan dan kebutuhannya.
- (4) Selain bertujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penjaminan kualitas pelayanan juga dilakukan agar dapat memberikan layanan yang optimal bagi

berbagai pihak yang terkait didalamnya dan berhasil mencapai sasaran masing-masing.

Bagian Kesembilan Mekanisme Pelayanan

Pasal 23

- (1) Dalam penyelenggaraan MPP diatur mekanisme pelayanan.
- (2) Mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pengguna Layanan bisa datang langsung ke MPP atau dari lokasi manapun melalui aplikasi yang telah disediakan beserta buku panduannya (*manual book*);
 - 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 loket Gerai Layanan yang ditentukan dan diharapkan;
 - e. Pelaksana melayani harapan dan kebutuhan Pengguna Layanan dan diberi tanda bukti apabila terdapat kekurangan kelengkapan berkas untuk mencukupi dan/atau melewati batas waktu yang ditentukan;
 - 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.
- (3) Khusus Pengguna Layanan baik penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, ibu, dan anak mendapatkan prioritas pelayanan.

Pasal 24

Pelaksana melakukan pendampingan terhadap Pengguna Layanan yang belum mengerti/memahami proses pengajuan perizinan dan nonperizinan melalui

OSS dan/atau SiCANTIK atau aplikasi lainnya di Gerai Layanan yang tersedia.

**Bagian Kesepuluh
Pembinaan Sumber Daya Manusia**

Pasal 25

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia Aparatur MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan di Gerai Layanan.
- (2) Perbantuan tenaga di Gerai Layanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Perbantuan tenaga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikoordinasikan dengan Penyelenggara.

**BAB V
MAKLUMAT PELAYANAN, STANDAR PELAYANAN,
DAN SOP**

**Bagian Kesatu
Maklumat Pelayanan**

Pasal 26

- (1) Setiap Penyelenggaraan MPP harus dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan secara luas.

Pasal 27

- (1) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) harus dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diletakkan atau dipajang di MPP yang dapat dilihat dan dibaca langsung oleh semua orang.

**Bagian Kedua
Standar Pelayanan**

Pasal 28

- (1) Selain Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1), Penyelenggaraan MPP juga dilengkapi Standar Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. prosedur pelayanan yang dibakukan bagi Pelaksana dan Pengguna Layanan termasuk pengaduan;
 - b. waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
 - c. biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
 - d. produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh Penyelenggara pelayanan publik; dan
 - f. kompetensi Pelaksana pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi Pengguna Layanan.

Bagian Ketiga SOP

Pasal 29

- (1) Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dituangkan dalam SOP.
- (2) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai landasan operasional dalam melaksanakan pelayanan di masing-masing Organisasi Penyelenggara atau Gerai Layanan.
- (3) Penetapan dan pengesahan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan Organisasi Penyelenggara atau masing-masing pejabat yang berwenang.
- (4) Dalam hal terdapat SOP terpadu, ditetapkan melalui keputusan Wali Kota atau Penyelenggara MPP.

BAB VI TATA TERTIB

Pasal 30

- (1) Setiap penyelenggaraan MPP harus didasarkan atas 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) Penetapan tata tertib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

BAB VII

KONSULTASI DAN PENGELOLAAN

Bagian Kesatu

Pelayanan Konsultasi

Pasal 31

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan Konsultasi.
- (2) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. konsultasi teknis jenis layanan perizinan dan nonperizinan;
 - b. konsultasi aspek hukum perizinan dan nonperizinan; dan
 - c. pendampingan teknis.
- (3) Layanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik.

Pasal 32

- (1) Setiap layanan konsultasi dicatat dan dibukukan baik secara manual maupun secara elektronik dengan tertib dan rapi.

- (2) Apabila dalam memberikan layanan konsultasi, Pelaksana tidak memahami, maka dapat diteruskan kepada Penyelenggara atau atasan langsung untuk menjelaskannya.

Bagian Kedua
Pengelolaan Informasi

Pasal 33

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan Informasi.
- (2) Layanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dikelola dengan baik oleh Organisasi Penyelenggara, Penyelenggara, dan Pelaksana.
- (3) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
- a. menerima permintaan layanan informasi;
 - b. menyediakan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan; dan
 - c. memberikan informasi terkait layanan perizinan dan nonperizinan, serta inovasi layanan publik dari Organisasi Penyelenggara dan Penyelenggara.

Pasal 34

- (1) Penyediaan dan pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) huruf b dan huruf c paling sedikit memuat:
- a. profil dan inovasi layanan publik Organisasi Penyelenggara dan Penyelenggara;
 - b. tata tertib;
 - c. maklumat pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - d. standar pelayanan;
 - e. SOP; dan
 - f. mekanisme penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.

Bagian Ketiga
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 35

- (1) MPP menyediakan Gerai Layanan pengaduan masyarakat secara terpadu.

- (2) Layanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tahapan paling sedikit meliputi:
- a. menerima pengaduan atas layanan perizinan dan nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima pengadu;
 - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
 - c. memroses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan perizinan dan nonperizinan;
 - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan DPMPTSP, pengaduan disampaikan/dialurkan kepada Penyelenggara/Organisasi Penyelenggara lainnya sesuai tugas, fungsi, dan kewenangannya;
 - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan;
 - f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (3) Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan tuntas.

Pasal 36

- (1) Layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.
- (2) Sarana pengaduan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan formulir dan/atau kotak pengaduan.
- (3) Sarana pengaduan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan untuk pengaduan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan untuk pengaduan secara tidak langsung.

Pasal 37

- (1) Jangka waktu pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak

diterimanya dokumen laporan pengaduan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam SOP.

BAB VIII PENDANAAN

Pasal 38

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai berikut:
 - a. Penyelenggaraan MPP dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
 - b. pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara.
- (2) Selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 39

- (1) Wali kota melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan MPP.
- (2) Dalam melaksanakan pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Wali Kota dibantu oleh Tim yang dibentuk dengan Keputusan Wali Kota.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari:
 - a. Sekretaris Daerah sebagai Penanggung Jawab;
 - b. Inspektur sebagai Ketua;
 - c. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagai Sekretaris;
 - d. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah sebagai Anggota;
 - e. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah sebagai Anggota; dan
 - f. Tenaga Ahli Wali Kota bidang Pelayanan Publik sebagai Anggota.
- (4) Dalam melaksanakan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Wali Kota dibantu Penyelenggara.

- (5) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan setiap triwulan atau sesuai kebutuhan, dan hasilnya dilaporkan kepada Wali Kota dan Wakil Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 40

- (1) Selain pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (1), juga dilakukan survey IKM secara independen.
- (2) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling banyak 2 (dua) kali dalam setahun.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 41

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, dan pelaksanaannya terhitung sejak tanggal 1 April 2022.

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

Ditetapkan di Batu
pada tanggal 27 Juli 2022

WALI KOTA BATU,

ttd

DEWANTI RUMPOKO

Diundangkan di Batu
pada tanggal 27 Juli 2022
SEKRETARIS DAERAH KOTA BATU,

ttd

ZADIM EFFISIENSI

BERITA DAERAH KOTA BATU TAHUN 2022 NOMOR 47/E

Lampiran I Peraturan Wali Kota Batu

Nomor : 47 Tahun 2022

Tanggal : 27 Juli 2022

LOGO MPP AMONG WARGA KOTA BATU



WALI KOTA BATU,

ttd

DEWANTI RUMPOKO

Lampiran II Peraturan Wali Kota Batu

Nomor : Tahun 2022

Tanggal : 2022

MOTTO MPP



WALI KOTA BATU,

DEWANTI RUMPOKO