



WALI KOTA MEDAN

SALINAN

**PERATURAN WALI KOTA MEDAN
NOMOR 10 TAHUN 2025**

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA MEDAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu peningkatan kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman;
 - b. bahwa untuk mewujudkan peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada huruf a diperlukan pengelolaan Pelayanan Publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik;
 - c. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) dan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik diperlukan pengaturan mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 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 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 93 Tahun 2021 tentang Standarisasi Proses Bisnis Sektor Pelayanan Strategis Terintegrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1574);
9. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan (Lembaran Daerah Kota Medan Tahun 2016 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Medan Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan (Lembaran Daerah Kota Medan Tahun 2022 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Medan Nomor 8);
10. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Medan Tahun 2022 Nomor 97).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota Medan ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah adalah Pemerintah Pusat.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
3. Daerah adalah Kota Medan.
4. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
6. Wali Kota adalah Wali Kota Medan.
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.

12. 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.
13. 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.
14. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

Pasal 2

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

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

Pasal 3

Ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi:

- a. Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah; dan
- b. Pelayanan Publik yang dikelola oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah, dan pihak swasta.

BAB II PENYELENGGARAAN MPP Bagian Kesatu Umum

Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP yaitu Dinas PMPTSP 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 nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua
Pelaksanaan Tugas dan Fungsi

Pasal 5

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) antara Dinas PMPTSP dengan organisasi penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) sesuai dengan kemampuan Daerah.

Pasal 6

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b, penataannya disesuaikan dengan kondisi ruangan, sedangkan pengaturan pola layanan sesuai dengan masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c dan huruf d serta standar operasional prosedur ditetapkan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara.
- (4) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, ditetapkan oleh Kepala Dinas PMPTSP yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf f melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N).

Bagian Ketiga
Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri;
- (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.

Bagian Keempat
Alamat

Pasal 8

Alamat MPP di Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Medan Jalan Iskandar Muda No.63-65, Kelurahan Babura, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara, 20012.

Bagian Kelima
Organisasi Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara;
 - c. Instansi Pemerintah Pusat di Daerah;
 - d. Badan Usaha Milik Negara;
 - e. Badan Usaha Milik Daerah;
 - f. Swasta; dan
 - g. Unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama.
- (3) Nota Kesepakatan atau Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja Sama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/fasilitas.
- (4) Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ditentukan melalui Surat Keputusan Wali Kota.

Bagian Keenam
Sumber Daya Manusia

Pasal 11

- (1) Pembinaan Sumber Daya Manusia pada MPP dilakukan oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing Organisasi Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Mekanisme Pelayanan

Pasal 12

Mekanisme pelayanan dalam penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing Organisasi Penyelenggara.

BAB III
PENGINTEGRASIAN DAN LINGKUP PELAYANAN

Pasal 13

- (1) Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP.
- (2) Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan.
- (4) Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan melalui:
 - a. penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga perbankan; atau
 - b. penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik, yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.

Pasal 14

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:

- a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
- b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.

BAB IV
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) bulan sekali oleh Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

BAB V
PENDANAAN

Pasal 16

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:
 - a. Penyelenggara 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 VI
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 Medan.

Ditetapkan di Medan
Pada tanggal 31 Januari 2025

WALI KOTA MEDAN,

ttd

MUHAMMAD BOBBY AFIF NASUTION

Diundangkan di Medan
pada tanggal 31 Januari 2025

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA MEDAN,

ttd

TOPAN OBAJA PUTRA GINTING

BERITA DAERAH KOTA MEDAN TAHUN 2025 NOMOR 10.

Salinan sesuai dengan aslinya,
Plt. KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN


JUNAIDI SANJAYA, S.H.,M.H.
Penata Tingkat I/III.d
NIP 198006162011011007