



WALI KOTA MAKASSAR  
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN WALI KOTA MAKASSAR  
NOMOR 56 TAHUN 2024

TENTANG  
MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA MAKASSAR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman, dan aman, diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi dalam 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik;  
b. bahwa berdasarkan ketentuan dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota melaksanakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 134 Tahun 2024 tentang Kota Makassar di Provinsi Sulawesi selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 320, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7071);  
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 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 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 Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2023 Nomor 8);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Makassar.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Makassar.
3. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintah 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 Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Makassar.

6. MPP Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha milik Daerah / Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dengan mengintegrasikan sistem pelayanan public dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.
7. Pelayanan badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
10. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan secara elektronik baik secara online maupun offline.
11. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Nonperizinan adalah pemberian dokumen, sertifikasi atau bukti legalitas kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 2

- (1) Maksud pembentukan MPP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga Pelayanan Publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.
- (2) Tujuan dibentuknya MPP ini untuk:
  - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan; dan
  - b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

## BAB II PENYELENGGARA MPP

### Pasal 3

- (1) Pemerintah Daerah melaksanakan penyelenggaraan MPP.
- (2) Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggara MPP.
- (3) Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*.
- (4) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertindak sebagai pengendali manajemen MPP secara operasional.
- (5) Pengendali manajemen MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib menyusun standar pelayanan dan standar operasional prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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.

### Pasal 5

Lokasi dan nama MPP ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

### Pasal 6

Penyelenggaraan MPP meliputi:

- a. pelayanan dalam MPP;
- b. pemberian layanan MPP;
- c. penyediaan sarana dan prasarana MPP; dan
- d. sumber daya manusia pemberi layanan MPP.

## Pasal 7

- (1) Pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a terdiri atas:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. PSE;
  - 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) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Pelayanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- (5) Pelayanan bergerak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara MPP dan atau gerai pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

## Pasal 8

- (1) Mekanisme pelayanan dalam MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 diselenggarakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan yakni prinsip yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem;
  - b. berdayaguna yakni pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen;
  - c. koordinasi yakni proses penyepakatan bersama untuk mengarahkan berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan;
  - d. ekonomis yakni pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar;
  - e. akuntabilitas yakni kewajiban untuk mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik;
  - f. aksesibilitas yakni memberikan kemudahan bagi setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas, untuk mendapatkan layanan publik; dan
  - g. kenyamanan yakni kondisi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang diperlukan.
- (2) Mekanisme pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan kerjasama yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dengan pemberi layanan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam bentuk nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerja sama.

- (4) Pemberian pelayanan dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur.
- (5) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP

#### Pasal 9

- (1) Pelayanan dalam MPP dapat menggunakan PSE.
- (2) PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aplikasi otomasi proses kerja dan informasi layanan sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan untuk masing-masing jenis layanan.
- (3) DPMPTSP sebagai pengelola PSE, mempunyai kewajiban:
  - a. menjamin PSE beroperasi secara terus menerus sesuai standar tingkat layanan, keamanan data dan informasi;
  - b. melakukan koordinasi dan sinkronisasi pertukaran dan pemanfaatan data serta informasi secara langsung (*Online*) dengan semua pihak terkait;
  - c. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap PSE;
  - d. menyediakan jejak audit (*audit trail*); dan
  - e. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang diselenggarakan melalui PSE.
- (4) PSE yang belum atau tidak dapat disinkronkan dengan PSE MPP menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.

#### Pasal 10

- (1) Pemberian layanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan:
  - a. pemerintah pusat;
  - b. Pemerintah Daerah;
  - c. badan usaha milik negara;
  - d. badan usaha milik daerah; dan/atau
  - e. badan hukum swasta.
- (2) Pemberian layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggungjawab masing-masing pihak pemberi layanan.
- (3) Kepala DPMPTSP menyusun dan menetapkan tata tertib dalam lingkungan penyelenggaraan MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kepala DPMPTSP wajib menyampaikan, mengkomunikasikan, dan menerima keikutsertaan pelayanan oleh kementerian/lembaga/pemerintah daerah lainnya, serta pelayanan badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah/swasta.
- (5) Keikutsertaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerjasama antara Pemerintah Daerah dengan masing-masing pemberi layanan.

- (6) Nota kesepahaman dan/atau perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (5) minimal memuat:
  - a. ruang lingkup penggunaan dan pemanfaatan sumber daya,
  - b. penggunaan ruangan dalam gedung; dan
  - c. sarana, prasarana dan fasilitas yang dikerjasamakan.
- (7) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan atas usulan dari Kepala DPMPTSP dan disepakati oleh pemberi layanan.
- (8) Perubahan, penambahan atau pengurangan jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan dengan mempertimbangkan:
  - a. efektifitas layanan;
  - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
  - c. ketersediaan SDM, anggaran, dan sarana prasarana pendukung;

Pasal 11

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c dilakukan oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pemeliharaan dan perawatan terhadap sarana dan prasarana MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Penyelenggara MPP dan pemberi layanan.
- (3) Penggunaan dan pemanfaatan terhadap sarana dan prasarana MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Sumber daya manusia pemberi layanan MPP dalam penyelenggaraan MPP yakni seluruh pegawai DPMPTSP dan perwakilan pemberi layanan yang bergabung dalam MPP.
- (2) Perwakilan pemberi layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yakni petugas pelayanan pada MPP yang ditempatkan untuk melaksanakan pemberian pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing pimpinan pemberi layanan sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan.
- (3) Pergantian penambahan atau pengurangan petugas pelayanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh pimpinan pemberi layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- (4) Administrasi kepegawaian petugas pelayanan pada MPP selain pegawai DPMPTSP menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan.
- (5) Pegawai DPMPTSP yang diperlukan untuk layanan MPP diluar kewenangannya dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh pemberi layanan.

- (6) DPMPTSP bertanggung jawab atas:
- penyediaan pengolah data layanan;
  - teknisi teknologi informasi;
  - teknisi listrik dan jaringan;
  - tenaga pemeliharaan fasilitas MPP;
  - petugas informasi;
  - unit penanganan pengaduan;
  - petugas keamanan; dan
  - petugas lainnya sesuai kebutuhan.

**BAB III**  
**MONITORING DAN EVALUASI**  
**Pasal 13**

- Monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan MPP dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada di MPP
- Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh kepala DPMPTSP.
- Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk melakukan pengendalian manajemen, tugas dan fungsi.
- Dalam melakukan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dibentuk tim monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan MPP yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan MPP kepala DPMPTSP bertanggung jawab kepada Pemerintah Daerah.

**BAB IV**  
**PEMBIAYAAN**  
**Pasal 14**

- Biaya operasional, pemeliharaan gedung, listrik, air, jaringan internet dan telepon yang digunakan untuk penyelenggaraan MPP dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah Kota Makassar.
- Pembayaran yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing pemberi layanan yang tergabung dalam MPP.
- Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja Daerah atau sumber sah lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dituangkan dalam nota kesepahaman yang ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama.

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

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 Makassar.

Ditetapkan di Makassar  
pada tanggal 20 Desember 2024

WALI KOTA MAKASSAR

TTD

MOH. RAMDHAN POMANTO

Diundangkan di Makassar  
pada tanggal 20 Desember 2024

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA MAKASSAR

TTD

IRWAN RUSFIADY ADNAN

BERITA DAERAH KOTA MAKASSAR TAHUN 2024 NOMOR 56

