



WALI KOTA SABANG
PROVINSI ACEH

PERATURAN WALI KOTA SABANG
NOMOR 25 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SABANG

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

WALI KOTA SABANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dan upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman, perlu mengintegrasikan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu mengatur penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Sabang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Sabang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kotapraja Sabang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2758);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-

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 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SABANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara

negara ...

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.

5. 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.
6. 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.
7. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
8. Kota adalah Kota Sabang.

Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Penyelenggara MPP untuk meningkatkan Pelayanan Publik sehingga menjadi lebih cepat, terjangkau dan mudah.
- (2) Peraturan Wali Kota ini bertujuan untuk:
 - a. mengintegrasikan berbagai layanan, baik instansi pusat dan daerah dalam satu tempat;
 - b. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
 - c. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar; dan
 - d. meningkatkan daya saing dalam memberikan kemudahan berusaha di daerah.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini, meliputi:

- a. penyelenggaraan MPP;
- b. pengintegrasian dan lingkup pelayanan;
- c. monitoring dan evaluasi; dan
- d. pendanaan.

BAB II
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Tujuan Penyelenggaraan

Pasal 4

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan;
- b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha; dan
- c. mendukung kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas Sabang.

Bagian Kedua
Penyelenggara

Pasal 5

- (1) Penyelenggara MPP yaitu perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu 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; dan
 - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

Bagian Ketiga
Pelaksanaan Tugas dan Fungsi

Pasal 6

- (1) Koordinasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) antara perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dengan Organisasi Penyelenggara dilaksanakan minimal 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) sesuai dengan kemampuan daerah.

Pasal 7 ...

Pasal 7

- (1) Penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a, berupa gedung dan sarana prasarana/fasilitas.
- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 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 5 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 5 ayat (3) huruf e, ditetapkan oleh Kepala perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu yang harus dipatuhi oleh Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf f melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Bagian Keempat Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 8

- (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; dan/atau
 - d. pelayanan bergerak.
- (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.
- (6) 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.

Bagian Kelima

Lokasi

Pasal 9

Lokasi MPP beralamat sesuai dengan surat penetapan Wali Kota.

Bagian Keenam

Organisasi Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Organisasi penyelenggara pada MPP terdiri dari:
 - a. perangkat daerah;
 - b. instansi pemerintah di daerah;
 - c. badan usaha milik negara;
 - d. badan usaha milik daerah;
 - e. swasta; dan
 - f. 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 rencana kerja atau perjanjian kerja sama.

Pasal 11

Daftar Organisasi Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Bagian Ketujuh

Sumber Daya Manusia

Pasal 12

- (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 Kedelapan

Mekanisme Pelayanan

Pasal 13

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

BAB III PENGINTEGRASIAN DAN RUANG LINGKUP PELAYANAN

Pasal 14

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.

Pasal 15

- (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 pembayaran sistem elektronik.

Pasal 16

- (1) Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat; dan/atau
 - b. pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat.
- (2) Jenis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 17

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan secara berkala oleh Penyelenggaran MPP paling sedikit 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

BAB V PENDANAAN

Pasal 18

- (1) Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi:

a. Penyelenggara ...

- 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 19

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 Sabang.

Ditetapkan di Kota Sabang
pada tanggal 24 Juli 2025

WALI KOTA SABANG,

ZULKIFLI H. ADAM



Diundangkan di Sabang
pada tanggal 24 Juli 2025

SEKRETARIS DAERAH KOTA SABANG,

ANDRI NOURMAN

BERITA DAERAH KOTA SABANG TAHUN 2025 NOMOR 25