



WALIKOTA PADANG PANJANG  
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALI KOTA PADANG PANJANG  
NOMOR 2 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PADANG PANJANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PADANG PANJANG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 dan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Mal Pelayanan Publik Kota Padang Panjang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 2024 tentang Kota Padang Panjang di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6975);

4. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang

Petunjuk...

Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PADANG PANJANG.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Padang Panjang.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Perangkat Daerah penyelenggara urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Mal Pelayanan Publik Kota Padang Panjang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi, Pemerintah Daerah, 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.
6. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Non Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Dinas/Instansi terkait/penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan

badan...

badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah dokumen tertulis yang berisi instruksi atau langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan tertentu.

#### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini adalah untuk memberikan landasan hukum dalam penyelenggaraan MPP di Daerah.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini adalah:
  - a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik;
  - b. meningkatkan daya saing dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah.

#### Pasal 3

Ruang lingkup dalam Peraturan Wali Kota ini sebagai berikut:

- a. lokasi, logo, dan motto MPP;
- b. pelaksanaan;
- c. mekanisme pelayanan;
- d. sumber daya manusia;
- e. pengukuran kepuasan masyarakat;
- f. pendanaan;
- g. sarana dan prasarana;
- h. mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat; dan
- i. monitoring, evaluasi dan pelaporan.

### BAB II

#### PENYELENGGARAAN

##### Bagian Kesatu

##### Lokasi, Logo dan Moto

#### Pasal 4

- (1) Lokasi penyelenggaraan MPP bertempat di jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 4 Kelurahan Balai-Balai Kecamatan Padang Panjang Barat Kota Padang Panjang.
- (2) Logo dan Motto MPP sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

##### Bagian Kedua

##### Pelaksanaan

#### Pasal 5

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.

(2) Ruang...

- (2) Ruang lingkup pelayanan MPP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan NonPerizinan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan swasta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik;
  - c. pelayanan mandiri; dan/atau
  - d. pelayanan bergerak.

#### Pasal 6

- (1) Penempatan Penyelenggara pada MPP dituangkan dalam kesepakatan bersama dan perjanjian kerjasama sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara menjadi tanggung jawab masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Organisasi Penyelenggara MPP yang dilibatkan dalam MPP ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

#### Pasal 7

- (1) Untuk melaksanakan pengelolaan MPP ditunjuk pengelola MPP.
- (2) Pengelola MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditunjuk dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.
- (3) Pengelola MPP bertanggungjawab langsung kepada Kepala DPMPTSP melalui Sekretaris Dinas.
- (4) Pengelola MPP diberikan honor/insentif/tunjangan sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah.
- (5) Pengelola MPP bertanggung jawab terhadap operasional MPP.

### Bagian Ketiga Mekanisme Pelayanan

#### Pasal 8

- (1) Mekanisme pelayanan Perizinan dan NonPerizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP tetap dilaksanakan dengan bentuk pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemberian pelayanan pada MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan dan SOP.
- (3) DPMPTSP mengoordinasikan ketersediaan Standar Pelayanan dan SOP sebagaimana dimaksud ayat (2).

(4) Pelayanan...

- (4) Pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP.

#### Pasal 9

- (1) Dalam melakukan pengendalian MPP, Pengelola MPP menyusun tata tertib pengelolaan operasional MPP dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.
- (2) Waktu pelayanan MPP adalah sebagai berikut:
  - a. Senin sampai dengan Kamis: pukul 07.30 Wib sampai dengan pukul 15.30 Wib, istirahat pukul 12.00 Wib sampai dengan pukul 13.00 Wib.
  - b. Jumat: Pukul 08.00 Wib sampai dengan pukul 16.00 Wib, istirahat pukul 12.00 Wib sampai dengan 13.30 Wib.
- (3) Penyelenggara dapat mengajukan perubahan jadwal waktu pelayanan dengan persetujuan dari Pengelola MPP.

#### Bagian Keempat Sumber Daya Manusia

#### Pasal 10

- (1) Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP yaitu pegawai DPMPTSP dan pegawai dari Penyelenggara yang bergabung dalam MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perwakilan Penyelenggara MPP sebagaimana dimaksud ayat (1) yaitu pelaksana pelayanan yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP berdasarkan penetapan atau penugasan dari masing-masing pimpinan yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pergantian, penambahan atau pengurangan pelaksana pelayanan pada MPP dapat dilaksanakan pimpinan yang bersangkutan setelah disampaikan kepada pengelola MPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelaksana pelayanan yang ditempatkan di MPP selain pegawai DPMPTSP, administrasi kepegawaiannya tetap menjadi tanggung jawab masing-masing Penyelenggara.
- (5) DPMPTSP dapat memfasilitasi:
  - a. penyediaan pengelola data layanan;
  - b. teknisi teknologi informasi;
  - c. teknisi listrik dan jaringan;
  - d. tenaga pemeliharaan fasilitas MPP;
  - e. petugas informasi;
  - f. unit penanganan pengaduan;
  - g. petugas keamanan;
  - h. petugas parkir; dan
  - i. fasilitas lainnya sesuai kebutuhan.

Bagian Kelima  
Sarana dan Prasarana

Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana dan prasarana MPP.
- (2) Untuk kebutuhan pendukung sarana dan prasarana disediakan oleh Penyelenggara sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Bagian Keenam  
Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Pasal 12

- (1) Penyampaian pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan melalui unit layanan pengaduan yang ada pada MPP.
- (2) Pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan secara lisan atau secara tertulis.
- (3) Keanggotaan unit layanan pengaduan dan mekanisme pengaduan masyarakat pada MPP ditetapkan dengan Keputusan Kepala DPMPTSP.

Pasal 13

- (1) Penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, registrasi, serta pemberian tanggapan kepada pelapor.
- (2) Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- (3) Penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan Penyelenggara, penyampaian informasi kepada pelapor, pelapor tindak lanjut, dan pengarsipan.

Bagian Ketujuh  
Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pasal 14

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey terhadap penyelenggara MPP.
- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III PENDANAAN

#### Pasal 15

- (1) Biaya penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksana fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab organisasi Penyelenggara pada MPP.

### BAB IV MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 16

- (1) Monitoring, evaluasi dan pelaporan dilaksanakan oleh DPMPTSP sebagai Penyelenggara MPP.
- (2) DPMPTSP dalam melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat membentuk tim yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. melakukan pemantauan;
  - b. melakukan evaluasi atas penyelenggaraan MPP; dan
  - c. melaporkan hasil pengawasan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari:
  - a. pengarah, yang secara *ex-officio* dijabat oleh Wali Kota dan Wakil Wali Kota;
  - b. ketua dan wakil ketua yang secara *ex-officio* dijabat oleh asisten yang membidangi perekonomian dan Inspektur;
  - c. Sekretaris yang secara *ex-officio* dijabat oleh Kepala DPMPTSP;
  - d. anggota yaitu Kepala Bagian Hukum, unsur DPMPTSP yang membidangi pelayanan dan penanaman modal; dan
  - e. sekretariat.

BAB V  
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 Padang Panjang.

Ditetapkan di Padang Panjang  
pada tanggal 11 Februari 2025

Pj. WALI KOTA PADANG PANJANG,

ttd.

SONNY BUDAYA PUTRA

Diundangkan di Padang Panjang  
pada tanggal 11 Februari 2025

Pj. SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG PANJANG,

ttd.

WINARNO

BERITA DAERAH KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2025 NOMOR 2



LAMPIRAN  
PERATURAN WALI KOTA KOTA PADANG PANJANG  
NOMOR 2 TAHUN 2025  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK  
KOTA PADANG PANJANG

LOGO DAN MOTTO MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PADANG PANJANG

a. Logo Mal Pelayanan Publik Kota Padang Panjang





b. MOTTO MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PADANG PANJANG

“ MELAYANI DENGAN SMART “

- S = SOPAN adalah Sikap Menghormati dan Menghargai Pengunjung yang Ditunjukkan Melalui Tutur Kata, Bahasa Tubuh dan Ekspresi Wajah.
- M = MUDAH DAN MELAYANI adalah Memberikan Kemudahan kepada Pengunjung dan Tindakan Membantu Orang Lain dengan Tulus, Ikhlas dan Tanpa Pamrih.
- A = AKUNTABEL adalah Sikap Bertanggung Jawab, Jujur, Disiplin dan Berintegrasi dalam Menjalankan Tugas.
- R = RAMAH DAN RESPONSIP adalah Sikap Memberlakukan Orang Lain dengan Empati dan Berusaha Memenuhi Kebutuhan Mereka serta Sikap Memberikan Tanggapan Dengan Tepat dan Bijaksana.
- T = TEPAT WAKTU adalah Tindakan yang Dilakukan pada Waktu yang Telah Ditentukan.

Pj. WALI KOTA PADANG PANJANG,

SONNY BUDAYA PUTRA

No	Jabatan	Nama	Paraf
1	Pj. Sekretaris Daerah	Dr. Winarno, SE, ME	
2	Asisten Perekonomian dan Pembangunan	Ewasoska, SH	
3	Kepala DPM PTSP	Fhandy Ramadhona, SSTP, M.M	