



SALINAN

BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
PERATURAN BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR 11 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN KUTAI TIMUR
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI TIMUR,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik serta untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Timur, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Timur;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-2-

- Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. 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 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);
 6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
 10. 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);



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-3-

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN MAL
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kutai Timur.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom Kabupaten Kutai Timur.
3. Bupati adalah Bupati Kutai Timur.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Timur.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas di Daerah, Badan di Daerah, dan Kecamatan.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat dengan MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, Pemerintah Daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, BUMD, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-4-

yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

10. Pemberi Layanan adalah Kementerian atau Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Perangkat Daerah, BUMD, dan/atau unit layanan pendukung lainnya yang memberikan Pelayanan Publik.
11. 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.
12. Pelaksana Pelayanan 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.
13. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada masyarakat.
- (2) Penyelenggaraan MPP bertujuan:
 - a. memberikan dan mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan kepada masyarakat; dan
 - b. meningkatkan daya saing serta memberikan kemudahan berusaha di Daerah.
- (3) MPP dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. berdayaguna;
 - c. koordinasi;
 - d. akuntabilitas;
 - e. aksesibilitas;
 - f. kenyamanan; dan
 - g. bebas dari pungutan liar.



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-5-

- (4) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat.
- (5) Berdayaguna sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dapat memberikan hasil dan manfaat bagi masyarakat.
- (6) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c merupakan pengaturan dan pengorganisasian berbagai jenis elemen sehingga semuanya terintegrasi dan dapat bekerjasama secara harmonis dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- (7) Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang- undangan.
- (8) Aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e merupakan kemudahan masyarakat memperoleh akses untuk mendapatkan pelayanan.
- (9) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf f merupakan keadaan nyaman yang diperoleh oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan.

BAB II
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Penyelenggara

Pasal 4

- (1) Penyelenggara MPP adalah DPMPTSP.
- (2) Penyelenggara MPP sebagaimana pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi Penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara MPP memiliki 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 Standar Pelayanan;



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-6-

- e. penyediaan tata tertib yang harus dipatuhi oleh pihak- pihak yang memberikan layanan pada MPP;
- f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dalam sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam Penyelenggaraan MPP; dan
- g. pemantauan dan evaluasi Penyelenggaraan MPP.

Bagian Kedua
Pemberi Layanan

Pasal 5

- (1) Pemberi Layanan pada MPP terdiri dari:
 - a. Kementerian atau Lembaga;
 - b. Badan Usaha Milik Negara;
 - c. Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
 - d. Perangkat Daerah;
 - e. BUMD; dan/atau
 - f. unit layanan pendukung lainnya.
- (2) Pemberi Layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan Kesepakatan Bersama sebelum melakukan layanan dalam MPP.
- (3) Kesepakatan Bersama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama antara DPMPSTSP dengan pihak Pemberi Layanan dalam rangka penggunaan ruang pelayanan dalam gedung dan sarana prasarana serta fasilitasnya.
- (4) Pemberi Layanan pada MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan publik dalam rangka pemanfaatan MPP.

Bagian Ketiga
Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Jenis Layanan MPP meliputi seluruh pelayanan publik yang menjadi wewenang Organisasi Penyelenggara.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
 - a. pelayanan langsung;
 - b. pelayanan secara elektronik;
 - c. pelayanan mandiri; dan/atau



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-7-

- 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.

Bagian Keempat

Waktu Pelayanan

Pasal 7

- (1) Waktu pelayanan dalam MPP adalah sebagai berikut:
 - a. Waktu pelayanan dalam MPP diatur lebih lanjut dalam tata tertib Pelayanan Publik MPP.
 - b. pada Penyelenggaraan pelayanan diberlakukan jam istirahat pelayanan yang diatur lebih lanjut dalam tata tertib Pelayanan Publik MPP.
- (2) Waktu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau kebijakan masing-masing Pemberi Layanan pada MPP dengan persetujuan dari Penyelenggara MPP.

Bagian Kelima

Sumber Daya Manusia Mal Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Ketersediaan sumber daya manusia dalam Penyelenggaraan MPP pada masing-masing jenis layanan menjadi tanggung jawab masing-masing Pemberi Layanan pada MPP.
- (2) Administrasi kepegawaian pada ketersediaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab masing-masing Pemberi Layanan pada MPP.



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-8-

- (3) Pembinaan sumber daya manusia MPP dan peningkatan kompetensi pelaksana untuk menjamin kualitas pelayanan di MPP dilakukan oleh Pemberi Layanan dan/atau Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kehadiran Pelaksana pada MPP diatur lebih lanjut dalam tata tertib Penyelenggaraan MPP.

Bagian Keenam
Mekanisme Pelayanan Mal Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Mekanisme Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan MPP dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab, kewenangan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur masing-masing Pemberi Layanan pada MPP yang dikoordinir oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Standar pelayanan dan standar operasional prosedur pemberian Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh masing-masing Pemberi Layanan pada MPP.
- (3) Setiap Pemberi Layanan pada MPP bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari Pemberi Layanan pada MPP berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Tata Tertib Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Pasal 10

Ketentuan mengenai tata tertib Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e, Pasal 7 ayat (1), dan Pasal 8 ayat (4) diatur dengan Peraturan Kepala DPMPTSP.

BAB III
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 11

- (1) Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh Penyelenggara MPP.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara periodik setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Penyampaian pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berbentuk laporan Penyelenggaraan MPP yang meliputi:



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-9-

- a. jumlah layanan publik;
- b. jumlah Pemberi Layanan publik;
- c. jumlah pengguna layanan publik;
- d. sarana dan prasarana;
- e. survei kepuasan masyarakat;
- f. pengelolaan pengaduan;
- g. jumlah produk layanan publik yang terbit; dan/atau
- h. kendala dan solusi.

BAB IV
PEMBIAYAAN

Pasal 12

- (1) Biaya Penyelenggaraan MPP dibebankan kepada Penyelenggara MPP yang bersumber dari:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kutai Timur melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran DPMPTSP; dan
 - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. penyediaan telepon, air, listrik dan internet;
 - b. penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standarisasi peralatan kerja;
 - c. pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana gedung; dan
 - d. biaya pendukung lainnya sepanjang untuk operasional Penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan pada Gerai Pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP menjadi tanggung jawab Pemberi Layanan pada MPP.
- (4) Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. pembiayaan sumber daya manusia; dan
 - b. biaya lain sepanjang terkait dengan pelayanan pada MPP.



BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

-10-

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kutai Timur.

Ditetapkan di Sangatta
pada tanggal 6 Mei 2025

BUPATI KUTAI TIMUR,

ttd

ARDIANSYAH SULAIMAN

Diundangkan di Sangatta

pada tanggal 6 Mei 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUTAI TIMUR,

ttd

RIZALI HADI

BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI TIMUR TAHUN 2025 NOMOR 11

