



**SALINAN**

BUPATI MALINAU  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

PERATURAN BUPATI MALINAU  
NOMOR 35 TAHUN 2025

TENTANG  
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MALINAU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Pasal 16 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

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 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.....

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 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);

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 Malinau.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Malinau
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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Mal.....

5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Gerai Pelayanan adalah tempat pemberian pelayanan dari Organisasi Penyelenggara di MPP.
9. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N LAPOR adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
10. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malinau yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan perizinan.

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan MPP.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:
  - a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
  - b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.
- (3) MPP diselenggarakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan, merupakan pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem;
  - b. berdaya guna, merupakan setiap layanan yang diselenggarakan MPP benar dibutuhkan dan bermanfaat bagi masyarakat;
  - c. koordinasi.....

- c. koordinasi, merupakan jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat;
- d. akuntabilitas, merupakan pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan;
- e. aksesibilitas, merupakan prinsip bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan; dan
- f. kenyamanan, merupakan pemberian layanan yang mengutamakan kepuasan masyarakat.

## BAB II PENYELENGGARAAN MPP

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 3

- (1) MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP.
- (2) DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan.
- (3) DPMPTSP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyediaan sarana dan prasarana;
  - 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;
  - e. penyediaan tata tertib;
  - f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan SP4N LAPOR dalam penyelenggaraan MPP; dan
  - g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.
- (4) Anggota unit MPP ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Pasal 4

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a dapat berupa:
  - a. gedung;
  - b. alat/fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanan secara elektronik; dan
  - c. ruang pendukung.

(2) Penataan.....

- (2) Penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b disesuaikan dengan kondisi:
  - a. gedung;
  - b. gerai ;dan
  - c. standar pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf c disusun dan ditetapkan oleh setiap Organisasi Penyelenggara mengacu kepada standar pelayanan publik MPP.
- (4) Penjaminan kualitas pelayanan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf d dilakukan dan/atau dikoordinir oleh DPMPTSP dengan berkoordinasi anggota Organisasi Penyelenggara.
- (5) Penyediaan tata tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf e berupa tata tertib pelaksanaan MPP yang ditetapkan oleh Kepala DPMPTSP.
- (6) Penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf f dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan MPP melalui SP4N LAPOR.
- (7) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf g dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah melalui DPMPTSP.

#### Pasal 5

- (1) DPMPTSP dalam menyediakan sarana dan prasarana berupa alat/fasilitas pendukung penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b mempunyai kewajiban:
  - a. menjamin pelayanan secara elektronik beroperasi secara terus menerus sesuai standar tingkat layanan;
  - b. melakukan sinkronisasi data dan informasi dengan semua pihak terkait;
  - c. melakukan tindakan untuk mengatasi gangguan terhadap pelayanan secara elektronik; dan
  - d. menjamin keamanan dan kerahasiaan data dan informasi yang diselenggarakan melalui pelayanan secara elektronik.
- (2) Dalam hal pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum atau tidak dapat disinkronkan dengan pelayanan secara elektronik MPP menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

#### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 6

- (1) Organisasi Penyelenggara pada MPP terdiri atas:
  - a. kementerian atau lembaga negara;
  - b. perangkat daerah provinsi;

c. perangkat.....

- c. perangkat Daerah;
  - d. badan usaha milik negara;
  - e. badan usaha milik Daerah; dan
  - f. korporasi, lembaga independen dan pihak swasta, .
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan pelayanan berdasarkan perjanjian penempatan pelayanan pada MPP dalam bentuk:
    - a. kesepakatan bersama, jika perjanjian dilakukan antar pemerintah daerah dengan pemerintah provinsi, kementerian/lembaga;
    - b. perjanjian kerja sama, jika perjanjian dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan pihak kedua; atau
    - c. Keputusan Bupati tentang penetapan anggota MPP kepada perangkat Daerah ;
  - (4) Organisasi Penyelenggara layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan perubahan atas usulan dari Kepala DPMPTSP berdasarkan evaluasi pelayanan dan disepakati oleh Organisasi Penyelenggara.
  - (5) Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan mempertimbangkan:
    - a. efektivitas layanan;
    - b. kebutuhan masyarakat; dan/atau
    - c. ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana pendukung.
  - (6) Organisasi Penyelenggara dalam penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

### Bagian Ketiga Mekanisme Pelayanan

#### Pasal 7

Pemberian pelayanan dalam MPP dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan.

#### Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:
  - a. pelayanan langsung;
  - b. pelayanan secara elektronik;
  - 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 penyelenggara dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- (3) Pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara penyelenggara dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

(4) Pelayanan.....

- (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 (1) huruf d merupakan pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

#### Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a dilakukan melalui Gerai Pelayanan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b dalam MPP dapat dilakukan untuk keseluruhan pelayanan.

#### Pasal 10

Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP dapat melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat dalam rangka pemanfaatan MPP.

### BAB III SUMBER DAYA MANUSIA

#### Pasal 11

- (1) Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas:
  - a. pegawai DPMPTSP yang ditetapkan sebagai petugas layanan MPP; dan
  - b. Petugas Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan tugas dalam MPP.
- (2) Petugas Organisasi Penyelenggara yang tergabung dalam MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan petugas yang ditempatkan untuk melaksanakan pelayanan di MPP.

### BAB IV PEMBINAAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 12

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan MPP dilakukan oleh Kepala DPMPTSP.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan penyelenggaraan MPP.
- (3) Pembinaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP dilakukan oleh DPMPTSP dan setiap Organisasi Penyelenggara yang memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13.....

Pasal 13

- (1) Kepala DPMPTSP melakukan evaluasi dan melaporkan penyelenggaraan MPP kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala setiap 6 (enam) bulan dan/atau insidental.
- (2) Penyelenggara MPP wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala paling sedikit 2 (dua) kali setahun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Survei kepuasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan MPP.

BAB V  
PEMBIAYAAN

Pasal 14

- (1) Pembiayaan penyelenggaraan MPP bersumber dari:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
  - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pembiayaan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab setiap Organisasi Penyelenggara.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Malinau

Ditetapkan di Malinau  
pada tanggal 31 Desember 2025

BUPATI MALINAU,

Ttd

WEMPI W. MAWA

Diundangkan di Malinau  
pada tanggal 31 Desember 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MALINAU,

Ttd

ERNES SILVANUS

BERITA DAERAH KABUPATEN MALINAU TAHUN 2025 NOMOR 35.

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Bagian Hukum Setkab. Malinau



Slamet Riyono