



WALI KOTA SAMARINDA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA  
NOMOR 28 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA SAMARINDA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal 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, Pemerintah Daerah melaksanakan penyelenggaraan MPP;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Pasal 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Wali Kota Nomor 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kondisi saat ini, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 No. 9), Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat

- II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang No. 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953, tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);
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 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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
  7. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
  8. 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 Nomo 1573);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Samarinda.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Samarinda.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Samarinda.
4. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu.
5. Kepala DPMPTSP adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.
6. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah perangkat Daerah selaku pengguna anggaran/barang.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan 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 MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, Pemerintah Daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah, 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 yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. 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.
11. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
12. Identitas Kependudukan Digital yang selanjutnya disingkat IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.
13. Rekening Kas Umum Daerah adalah rekening tempat penyimpanan uang Daerah yang ditentukan oleh Wali Kota untuk menampung seluruh penerimaan Daerah dan digunakan untuk membayar seluruh pengeluaran Daerah pada bank yang ditetapkan.

## BAB II TUJUAN

### Pasal 2

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah.

## BAB III PENETAPAN LOKASI

### Pasal 3

Lokasi MPP terletak di Gedung Mal Pelayanan Publik Samarinda Jalan Pahlawan No. 1 Kelurahan Dadimulya Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

## BAB IV PENYELENGGARAAN

### Bagian Kesatu Manajemen

### Pasal 4

- (1) DPMPTSP sebagai pengendali, pengelola, dan penyelenggara operasional MPP.
- (2) Dalam melakukan pengendalian dan penyelenggaraan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), DPMPTSP memiliki peran dan fungsi:
  - a. melaksanakan penyediaan dan pemeliharaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
  - b. melaksanakan operasional sarana, prasarana, dan personil pelayanan;
  - c. melaksanakan penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
  - d. melaksanakan penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - e. melaksanakan penyusunan tata tertib;
  - f. melaksanakan penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional dalam penyelenggaraan MPP;
  - g. melaksanakan penyusunan alur pelayanan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur MPP melalui koordinasi dengan Organisasi Penyelenggara di MPP; dan
  - h. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP.

## Bagian Kedua Sumber Daya Manusia

### Pasal 5

Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan MPP terdiri atas Pelaksana organisasi penyelenggara yang merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi dan lembaga independen.

## Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana

### Pasal 6

Penyediaan sarana dan prasarana MPP dilakukan oleh DPMPTSP selaku Penyelenggara MPP.

## Bagian Keempat Pelaksanaan

### Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara dalam MPP berkewajiban melakukan publikasi kepada masyarakat pengguna layanan dalam rangka pemanfaatan MPP.
- (2) Mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara dalam MPP dilakukan melalui mekanisme Perjanjian Kerja Sama antara Kepala DPMPTSP dengan Pimpinan Organisasi Penyelenggara.
- (3) Setiap Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari Organisasi Penyelenggara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggaraan pelayanan MPP dilakukan melalui:
  - a. pelayanan langsung, yaitu pelayanan yang dilakukan secara tatap muka di MPP;
  - b. pelayanan secara elektronik, yaitu pelayanan yang dilakukan melalui layanan digital yang tersedia di MPP melalui website (<https://mpp.samarindakota.go.id>), media sosial (tiktok: mppsamarinda\_official, tweeter: @mpps\_mr\_official, Instagram: mpp\_samarinda, facebook: mpp\_smr), Google MPP Kota Samarinda dan MPP Digital; dan
  - c. pelayanan mandiri, yaitu pelayanan yang dilakukan sendiri dengan memanfaatkan fasilitas perangkat yang tersedia di MPP; dan/atau
  - d. pelayanan bergerak, yaitu pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.
- (5) Penyelenggaraan pelayanan secara elektronik melalui MPP Digital terintegrasi dengan IKD dan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK).

- (6) Transaksi pajak Daerah, retribusi Daerah serta transaksi Pelayanan Publik lainnya dapat dilakukan melalui Rekening Kas Umum Daerah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara (Bank Kaltimtara) maupun Bank Umum Nasional dan Bank Swasta Nasional lainnya yang ditunjuk oleh masing masing Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang menerapkan transaksi pelayanan publik pada masyarakat melalui:
- a. layanan teller;
  - b. layanan mobile dan internet banking;
  - c. layanan Automated Teller Machine (ATM);
  - d. Layanan Short Message Service Banking (SMS-Banking);
  - e. Layanan Electronic Data Captured (EDC);
  - f. Layanan Mobile Point Sale (M-Pos);
  - g. Layanan Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS); dan/atau
  - h. Layanan Transfer dengan Akun Virtual (Virtual Account);
  - i. Layanan Kanal pembayaran lain yang bekerja sama dengan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (7) Keterlibatan Organisasi Penyelenggara dan jenis layanan Organisasi Penyelenggara bersifat dinamis dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala DPMPTSP selaku koordinator Organisasi Penyelenggara.
- (8) Kerja Sama Organisasi Penyelenggara Kementerian/Lembaga/BUMN/BUMD/Swasta dengan Wali Kota dan Kepala DPMPTSP ditetapkan melalui nota kesepakatan, kesepakatan bersama dan perjanjian kerja sama.

#### Bagian Kelima Kewajiban Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 8

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik di MPP berkewajiban:
- a. menyediakan petugas secara konsisten dan kompeten untuk mendukung operasional pelayanan di MPP;
  - b. mengintegrasikan seluruh jenis layanan yang diselenggarakan di instansi masing-masing ke dalam sistem MPP;
  - c. menjamin bahwa seluruh layanan yang tersedia di Organisasi Penyelenggara dapat diakses sepenuhnya melalui MPP tanpa mengarahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan di luar MPP; dan
  - d. berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan kegiatan evaluasi, pelatihan, dan pengembangan terkait layanan di MPP.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur melalui Perjanjian Kerja Sama antara Kepala DPMPTSP dan Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

Bagian Keenam  
Kebijakan Absensi Pelaksana

Pasal 9

- (1) Pelaksana dari Organisasi Penyelenggara yang bertugas di MPP berkewajiban melaksanakan presensi kehadiran di MPP dan dapat digunakan sebagai pengganti presensi di Organisasi Penyelenggara asalnya.
- (2) Pelaksana tidak dibebani dengan pekerjaan atau aktivitas dinas lainnya di luar tugas pelayanan di MPP, sehingga dapat fokus pada penyelenggaraan pelayanan di MPP.
- (3) Ketentuan mengenai manajemen penugasan Pelaksana di MPP diatur oleh Kepala DPMPTSP untuk memastikan kelancaran operasional layanan dan ketersediaan petugas secara optimal.

BAB V

MONITORING, EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 10

- (1) Monitoring, evaluasi dan pengukuran kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala oleh Tim yang ditetapkan dalam Keputusan Wali Kota.
- (2) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Wali Kota.
- (3) Monitoring, evaluasi dan pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

PEMBIAYAAN

Pasal 11

- (1) Pembiayaan dalam pelaksanaan MPP dibebankan pada:
  - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah melalui dokumen pelaksanaan anggaran DPMPTSP; dan
  - b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Anggaran biaya pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Penyediaan biaya operasional pendukung gedung yaitu telepon, air, listrik, internet, dan biaya operasional pendukung gedung lainnya yang dianggap perlu;
  - b. Pengelolaan, rehabilitasi dan pemeliharaan gedung;
  - c. Penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung gedung yaitu meja, kursi, interior, eksterior ruang layanan, mekanikal elektrikal, perangkat elektronik, dan sarana dan prasarana pendukung gedung lainnya yang dianggap perlu; dan

- d. Penyediaan biaya Operasional Pelaksana yaitu biaya makan minum, transportasi (bahan bakar), honorarium dan biaya operasional personil lainnya yang dianggap perlu.
- (3) Anggaran biaya dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Perjanjian Kerja Sama.

## BAB VII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 12

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Samarinda Tahun 2019 Nomor 45), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

### Pasal 13

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 Samarinda.

Ditetapkan di Samarinda  
pada tanggal 2 Mei 2025  
WALI KOTA SAMARINDA,  
ttd  
ANDI HARUN

Diundangkan di Samarinda  
pada tanggal 2 Mei 2025  
SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA,  
ttd  
HERO MARDANUS SATYAWAN

BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025 NOMOR: 561

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Daerah Kota Samarinda  
Kepala Bagian Hukum,

  
ASRAN YUNISRAN, SH  
Pembina / IV a

NIP. 19800509 200604 1 011