

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK



DALAM RANGKA PERCEPATAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK



Belajar dari *Good Practices* Dunia (Georgia dan Azerbaijan)



Tipe Pelayanan

1. Direct Services
2. Mobile Services
3. Self Services
4. E-Services



Model Pelayanan

1. Instansional
2. Terpadu
 - a. Satu Atap
 - b. Satu Pintu
 - c. Campuran



CEPAT



TERJANGKAU



AMAN

MUDAH



Harapan Masyarakat
Atas Pelayanan Publik

NYAMAN



Definisi Mal Pelayanan Publik

➤➤ **Mal Pelayanan Publik** adalah

tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan **fungsi pelayanan terpadu** baik **pusat maupun daerah**, serta pelayanan **Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah** dan **Swasta** dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.



DASAR HUKUM MAL PELAYANAN PUBLIK

☐ Keputusan Menteri PANRB Nomor 135 Tahun 2017 tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik:

- 1) Pemprov DKI Jakarta
- 2) Pemkot Batam
- 3) Pemkot Surabaya
- 4) Pemkot Denpasar

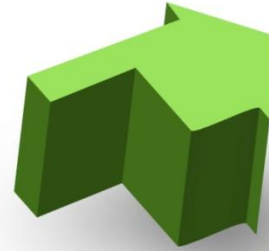
☐ Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

☐ Keputusan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (11 lokasi)

Penyelenggara Mal Pelayanan Publik

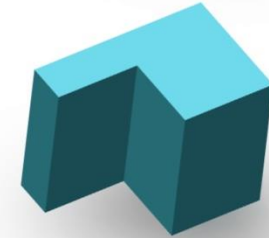
1

MPP diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu



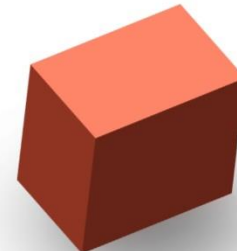
2

Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.



3

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 kesepahaman





TAHAPAN PEMBENTUKAN MPP



- Koordinasi Pelayanan

Koordinasi Pelayanan baik Instansi Pusat dan Daerah serta BUMN/D serta swasta yang akan di integrasikan



- Pengaturan Mekanisme Kerja

Pengaturan Kelembagaan, Mekanisme kerja antar instansi, bisnis proses

MAL PELAYANAN PUBLIK



- Penyiapan Sarana Prasarana

Menyiapkan gedung beserta sarana prasarana yang dibutuhkan dalam implementasi Mal Pelayanan Publik



- SDM Pelayanan

Pengelolaan SDM pelayanan dan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi



- Peresmian

Peresmian Mal Pelayanan Publik



Instansi yang bergabung dalam MPP GOWA

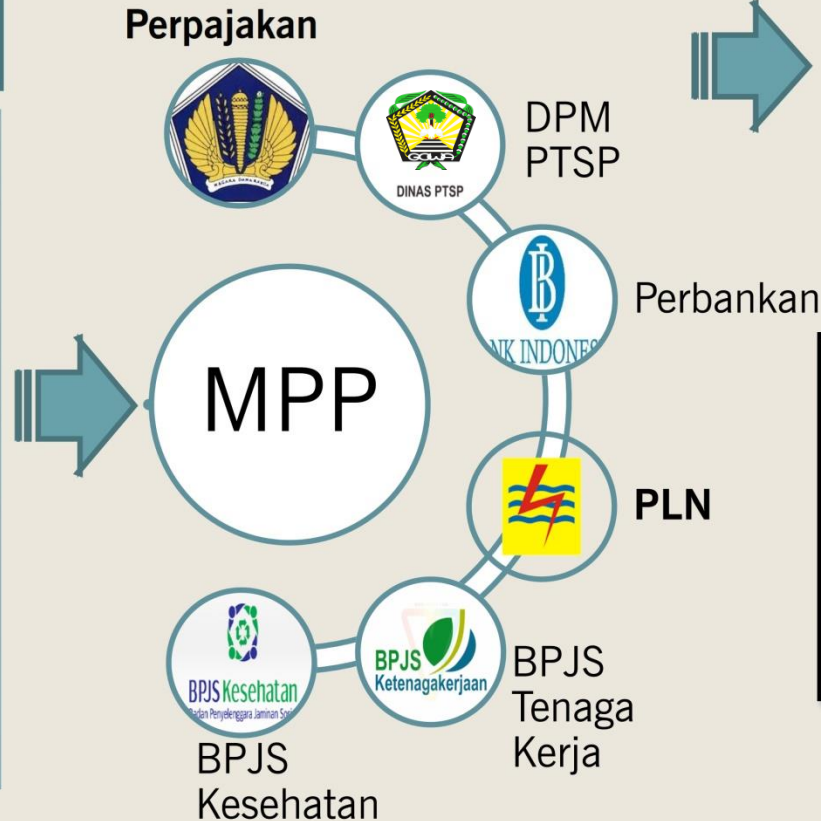
- Bappenda Kab. Gowa
- Dinas PMPTSP Kab Gowa
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa
- Dinas Sosial Kab. Gowa
- Unit Layanan Pengadaan (UKPBJ) Kab. Gowa
- Dinas PUPR Kab. Gowa
- Kepolisian Resort Gowa
- Kejaksaan Negeri Gowa
- Pengadilan Negeri Gowa
- Imigrasi Kelas I Makassar
- Kemenag
- BPN kab Gowa
- Kantor Pajak Pratama Gowa
- PDAM Gowa
- PLN Gowa
- BPJS Kesehatan
- BPJS Ketenagakerjaan
- Samsat Gowa
- Bank Sulselbar
- Bank BRI
- Pos

MPP dan kemudahan berusaha

Indikator

Kemudahan Berusaha (EoDB)

- 1) Memulai usaha
- 2) Perizinan terkait mendirikan bangunan
- 3) Penyambungan listrik
- 4) Pendaftaran property
- 5) Akses perkreditan
- 6) Perlindungan terhadap investor minoritas
- 7) Pembayaran pajak
- 8) Perdagangan lintas negara
- 9) Penegakan kontrak
- 10) Penyelesaian perkara keadilan



Tujuan MPP (Pasal 2):

Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia



JENIS LAYANAN MPP GOWA

1. Bappenda

- Pelayanan Informasi dan Pengaduan
- Pelayanan Pembayaran PBB
- Pelayanan Pembayaran BPHTB

2. Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa

- Pelayanan E-KTP
- Pelayanan Akta Keahiran
- Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
- Pelayanan Akte Kematian
- Pelayanan Kartu Identitas Anak
- Pelayanan Surat Pindah Datang/masuk
- Pelayanan Aktivasi
- Layanan Informasi dan Pengaduan

3. Dinas Sosial Kab. Gowa

- KIS (Kartu Indonesia Sehat) Gratis
- KIP – Kuliah(Kartu Indonesia Pintar)
- Informasi DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)
- PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)
- Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)
- Pelayanan Informasi dan Pengaduan

4. ULP / UKPBJ Kab Gowa

- Jenis Layanan :
- Pelayanan Informasi dan Pengaduan
- Pelayanan Pendaftaran E-Katalog

5. Dinas PUPR

- KKPR / Rekomendasi Tata Ruang
- Persetujuan Bangunan Gedung
- Sertifikat Laik Fungsi
- Konsultasi Tata Ruang

JENIS LAYANAN MPP GOWA

6. Dinas Penanaman Modal & PTSP Kab Gowa

- Pelayanan Informasi dan Pengaduan
- Pelayanan OSS-RBA
- Pelayanan Izin Penelitian
- Pelayanan Izin Sarana Kesehatan
- Pelayanan Izin Praktek Kerja Kesehatan
- Pelayanan Persetujuan Penanman Modal
- Pelayanan PKKPR Non Berusaha
- Pelayanan Izin Operasi Pendidikan Dasar dan Menengah
- Pelayanan Izin Penempatan Reklame
- Pelayanan Izin Trayek Angkutan Barang dan Orang
- Pelayanan Izin Penyelenggaraan Lembaga Penelitian Kerja
- Pelayanan Tanda Daftar Gudang
- Pelayanan Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional, Izin usaha Pusat Perbelanjaan & Toko Modern
- Pelayanan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga
- Pelayanan sertifikat Hygiene Sanitasi Restoran
- Pelayanan Sertifikat laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum
- Izin Usaha Perternakan dan Produk Perternakan
- Pelayanan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup
- Izin Operasional Lembaga Kurusus dan Pelatihan
- Izijn Oprasional Pendidikan Pusat Kegiatan.
- Laporan LKPM Investasi Penanaman Modal

7. Kepolisian Resor Gowa

- Pelayanan SKCK
- Layanan Pengaduan

8. Kejaksaan Negeri Gowa

- Pelayanan Informasi dan Pengaduan
- Pelayanan Formulir Permohonan Indormasi
- Pelayanan Formulir Pengajuan Keberatan

9. Pengadilan Negeri Gowa

- Pelayanan Era terang (Surat Keterangan)
- Pelayanan E-Court
- Pelayanan Informasi

JENIS LAYANAN MPP GOWA

10. Imigrasi Kelas I Makassar

- Pelayanan Paspor Baru
- Pelayanan Penggantian Paspor
- Pelayanan Informasi Keimigrasian

11. Kemenag Kab Gowa

- Jenis Layanan :
- Layanan Informasi
- Pendaftaran haji dan Umroh
- Pembatalan haji
- Pemberian rekomendasi ke Imigrasi untuk pengurusan Passport Umrah

12. BPN Kab. Gowa

- Pertimbangan Teknis
- Pertanahan Untuk Izin Lokasi
- Layanan informasi

13. Kantor Pajak Pratama Gowa

- Jenis Layanan :
- Informasi KSWP
- Pendaftaran NPWP
- Cetak Ulang NPWP
- Aktivasi e-FIN dan
- Pembuatan kode

14. PDAM Gowa

- Pelayanan Permohonan Penyambungan baru
- Pelayanan Pembayaran Rekening Air dan Non Air
- Pelayanan Informasi

15. PLN Gowa

- Jenis Layanan :
- Pelayanan Permohonan Penyambungan Baru
- Pelayanan Informasi

JENIS LAYANAN MPP GOWA

16. BPJS Kesehatan

- Pelayanan Pendaftaran Peserta
- Pelayanan Perubahan Data Peserta
- Pelayanan Informasi dan Pengaduan
- Registrasi Pekerjaan Penerima upah Penyelenggaraan Negara
- Registrasi Badan Usaha

17. BPJS Ketenagakerjaan

- Layanan Pendaftaran Kepesertaan
- Pelayanan Informasi

18. Bank Sulselbar

- Pelayanan Pembayaran Pajak dan Retribusi Daerah
- Pelayanan Buka Rekening
- Pelayanan Tarik dan Setor Tunai
- Pelayanan Informasi

19. Bank BRI

- Pembayaran dan Pajak Retribusi Daerah
- Pelayanan Buka Rekening
- Pelayanan Tarik dan Setor Tunai
- Pelayanan Informasi

20. Samsat Gowa

- Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
- Pelayanan Informasi Pajak Kendaraan Bermotor

21. Pos dan Giro

- Penerimaan Surat dan Paket Jasa Keuangan (Pembayaran PDAM, PLN, Pajak, kredit)
- Pengiriman dan Transfer Uang

Integrasi Data dan Sistem Informasi → Efisiensi Pelayanan



- Penyelarasan Sistem Operasional Prosedur
- Penyelarasan Standar Pelayanan
- Pemanfaatan data tunggal
- Penguatan layanan berbasis teknologi informasi (*e-services*)



EFISIENSI
PELAYANAN

FASILITAS SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG MPP

- 18 Gerai Booth Layanan
- Layanan Prioritas Difabel dan Toilet Difabel
- Tempat Ibadah / Mushallah
- Ruang Laktasi
- Ruang Bermain Anak
- Pojok Layanan Mandiri
- Layanan Bantuan OSS
- Pojok Konsultasi
- Kios Informasi
- Gerai Promosi/ UMKM
- CCTV
- Pantry
- Parkir umum dan Disabilitas
- Ruang Manager
- Ruang Rapat
- Ruang Jaringan IT
- Sofa Tunggu Difabel
- Charger

PERCONTOHAN MAL PELAYANAN PUBLIK

KepMenPANRB No 135/2017



MPP SURABAYA – Gedung Siola



MPP BATAM – Gedung Sumatera Expo



MPP DKI JAKARTA– Kantor DPMPSTP



MPP DENPASAR– Graha Sewaka
Dharma

TERIMA KASIH