

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1. Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang adalah sebuah program yang diinisiasi oleh pemerintah daerah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik di satu tempat. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang ini secara resmi dibuka pada 22 November 2022. Lokasinya berada di Jalan Jendral Sudirman No. 5, Pandean, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah, dengan Kode Pos 59211. Batas wilayah MPP ini adalah:

Sebelah utara : Berbatasan dengan area pemukiman.

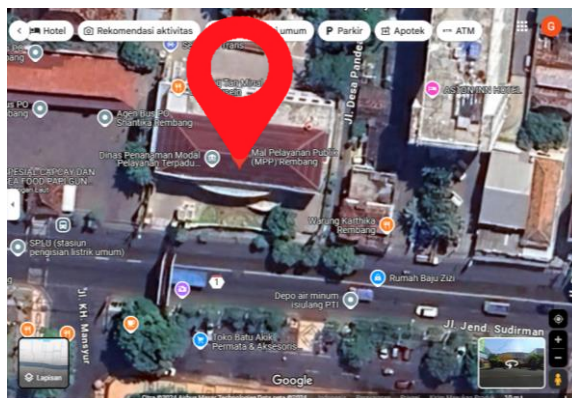
Sebelah selatan : Berbatasan dengan jalan pantura dan alun-alun Kabupaten Rembang.

Sebelah timur : Berbatasan dengan area pemukiman dan Hotel Aston Inn.

Sebelah barat : Berbatasan dengan terminal di Kabupaten Rembang.

Gambar 2. 1.

Lokasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang



Sumber: maps.app.goo.gl/8EkAZtxBb6k7wgJEA

Gambar 2. 2.

Gedung Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang



Sumber: nurfmrembang.com

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang berkomitmen memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat sehingga gedungnya didesain dengan memberikan kenyamanan dan aksesibilitas yang maksimal bagi pengguna. Berbagai fasilitas pendukung, seperti ruang untuk ibu menyusui, tempat bermain anak, ruang pengaduan, toilet, dan juga area parkir, disediakan agar meningkatkan kualitas pengalaman masyarakat dalam mendapatkan layanan publik.

2.2. Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang memiliki peran strategis dalam mendukung visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang. Sebagai pusat pelayanan yang melayani masyarakat secara terpadu, Mal Pelayanan Publik mengarahkan seluruh kegiatannya untuk mencapai tujuan pelayanan yang unggul, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Visi:

Unggul dalam kualitas layanan dan profesional.

Misi:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.
2. Memberikan kemudahan dan kepastian dalam berinvestasi.
3. Meningkatkan kompetensi profesionalisme SDM.

Dengan mengacu pada visi dan misi ini, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang terus berupaya menciptakan lingkungan pelayanan yang inovatif, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.3. Motto Pelayanan

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Komitmen ini tercermin dalam motto pelayanan yang sejalan dengan motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang, yaitu “Kepuasan pelanggan adalah kebanggaan kami.”

Motto ini menggambarkan dedikasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang agar kualitas pelayanan terus meningkat, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif dan berkesinambungan.

2.4. Maklumat Pelayanan

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang berkomitmen untuk menyajikan pelayanan yang bermutu, sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini ditegaskan melalui maklumat pelayanan yang disahkan oleh Bupati Rembang pada tanggal 11 Januari 2023. Dalam maklumat tersebut, dinyatakan:

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dalam hal keterlambatan atas pelayanan yang diberikan kami memberikan kompensasi dengan mengirimkan langsung ke alamat pemohon. Bertekad melayani masyarakat dengan Mudah, Cepat, Pasti, Transparan, Adil, dan Akuntabel.”

Pernyataan ini mencerminkan visi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang untuk menjadi institusi pelayanan publik yang mengutamakan kualitas, akuntabilitas, serta kepuasan masyarakat.

2.5. Jenis Jenis Pelayanan

Pada tahun 2022, saat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang pertama kali dibuka terdapat sejumlah instansi yang berpartisipasi beserta jenis layanan yang disediakan, yang dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2. 1.

Instansi dan Pelayanan yang Bergabung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten
Rembang Tahun 2022

No.	Institusi	Layanan
1	DPMPTSP	DPMPTSP
2	BPJS Kesehatan	BPJS Kesehatan
3	BRI	BRI
4	Kejari Rembang	Konsultasi Hukum Pembayaran Denda & Tilang
5	PDAM	PDAM
6	Dinsos PPKB	Dinsos PPKB
7	Dinas Kesehatan	Dinas Kesehatan
8	ATR/BPN	ATR/BPN
9	Kemenag	Kemenag
10	DLH	DLH
11	KP2KP	KP2KP
12	Pengadilan Agama	Pengadilan Agama
13	Polres Rembang	Perpanjangan SIM A & C Perpanjangan SKCK Laporan Kehilangan
14	BPPKAD	BPPKAD
15	Disdukcapil Rembang	Akta Kelahiran/Akta Kematian/Kutipan Kedua KTP/KK/KIA/Surat Pindah
16	Dinperinaker	AK-1
17	DPUTARU	DPUTARU ITR
18	Bank Mandiri Taspen Rembang	Taspen
19	Bank Jateng	Bank Jateng
20	BPJS Naker	BPJS Naker

Sumber: Arsip DPMPTSP Kabupaten Rembang 2022

Setelah dibuka selama dua tahun hingga 2024, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang memiliki beberapa perubahan pelayanan yang terdaftar didalamnya seperti yang terdapat pada tabel 4.2 seperti berikut ini:

Tabel 2. 2.

Instansi dan Pelayanan yang Bergabung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten

Rembang Tahun 2024

No.	Institusi	Layanan
1.	DPMPTSP	DPMPTSP
2.	BPJS Kesehatan	BPJS Kesehatan
3.	BRI	BRI
4.	Kejari Rembang	Konsultasi Hukum Pembayaran Denda & Tilang
5.	PDAM	PDAM
6.	Dinsos PPKB	Dinsos PPKB
7.	Dinas Kesehatan	Dinas Kesehatan
8.	ATR/BPN	ATR/BPN
9.	Kemenag	Kemenag
10.	DLH	DLH
11.	KP2KP	KP2KP
12.	Pengadilan Agama	Pengadilan Agama
13.	Polres Rembang	Perpanjang Skck Laporan Kehilangan
14.	BPPKAD	BPPKAD
15.	Disdukcapil Rembang	Akta Kelahiran/Akta Kematian/Kutipan Kedua KTP/KK/KIA/Surat Pindah
16.	Dinperinaker	Siinas
17.	DPUTARU	PBG
18.	Taspen	Taspen
19.	Bank Jateng	Bank Jateng
20.	BPJS Naker	BPJS Naker

Sumber: Arsip DPMPTSP Kabupaten Rembang 2024

Akan tetapi, hingga akhir Oktober 2024 terdapat beberapa pelayanan yang terdaftar tidak aktif dalam pelayanannya di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Secara spesifik, institusi dan pelayanan yang masih aktif hingga saat ini di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 3.

Instansi dan Pelayanan yang Masih Beroperasi di Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Rembang Tahun 2024

No.	Institusi	Layanan
1.	DPMPTSP	DPMPTSP
2.	BPJS Kesehatan	BPJS Kesehatan
3.	PDAM	PDAM
4.	Dinsos PPKB	Dinsos PPKB
5.	Dinas Kesehatan	Dinas Kesehatan
6.	Kemenag	Kemenag
7.	DLH	DLH
8.	KP2KP	KP2KP
9.	Pengadilan Agama	Pengadilan Agama
10.	Polres Rembang	Perpanjang Skck Laporan Kehilangan
11.	BPPKAD	BPPKAD
12.	Disdukcapil Rembang	Akta Kelahiran/Akta Kematian/Kutipan Kedua KTP/KK/KIA/Surat Pindah
13.	Taspen	Taspen
14.	BPJS Naker	BPJS Naker

Sumber: Diolah Peneliti dari Arsip DPMPTSP Kabupaten Rembang 2024

Melalui keberadaan Mal Pelayanan Publik, pemerintah daerah berharap dapat memberikan pelayanan yang yang efisien, mudah diakses, aman, dan nyaman bagi warga Rembang. Perbedaan antara institusi dan layanan pada kedua tabel menunjukkan adanya perubahan jumlah dan jenis layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang. Pada tabel pertama, terdapat 20 institusi yang beroperasi, termasuk BRI, Kejari Rembang, ATR/BPN, Dinperinaker, DPUTARU, dan Bank Jateng, dengan layanan seperti konsultasi hukum, pembayaran denda & tilang, SIINas, dan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Namun, pada tabel 2.2, jumlah institusi berkurang menjadi 14. Layanan dari institusi seperti BRI, Kejari

Rembang, ATR/BPN, Dinperinaker, DPUTARU, serta Bank Jateng tidak lagi terlihat beroperasi.

Perubahan ini disebabkan oleh penarikan institusi tertentu oleh pemerintah pusat atau induk institusi terkait di Kabupaten Rembang. Contohnya, layanan Kejari Rembang untuk konsultasi hukum dan pembayaran tilang kini dialihkan ke platform digital terpusat, seperti aplikasi nasional. Demikian pula, layanan SIINas dari Dinperinaker sudah diintegrasikan melalui portal nasional SIINas, sedangkan layanan ATR/BPN sebagian besar sudah tergabung dalam sistem OSS (Online Single Submission). Penarikan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan integrasi layanan publik melalui digitalisasi serta pengelolaan yang lebih terpusat.

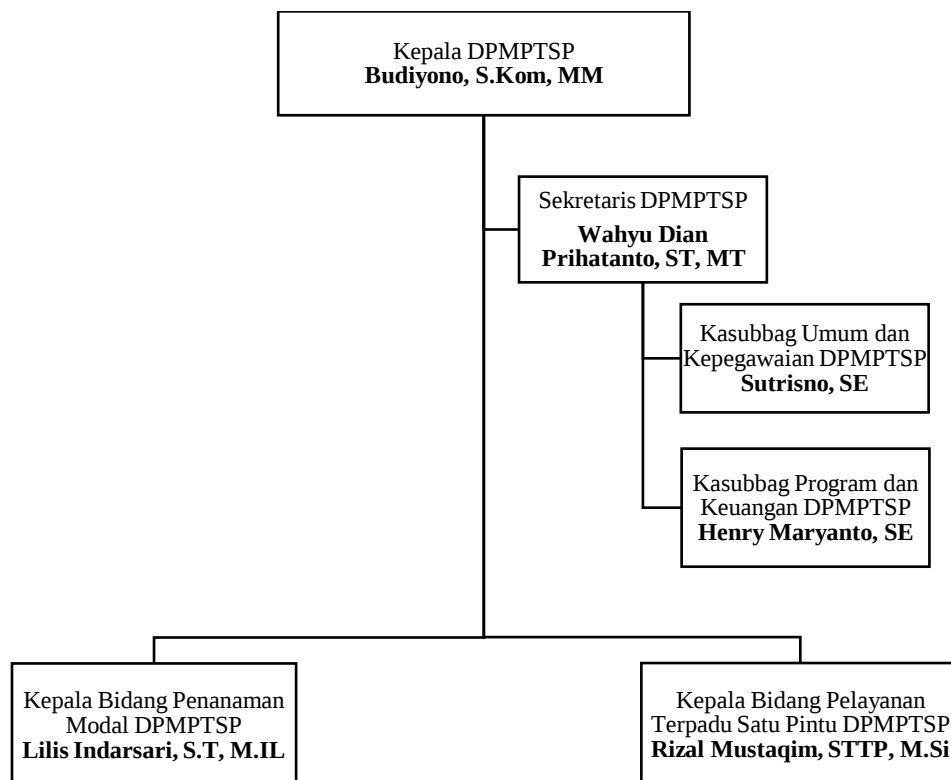
2.6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) berkaitan erat dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) karena DPMPTSP menjadi instansi utama yang mengelola dan mengoordinasikan operasional Mal Pelayanan Publik di tingkat kabupaten. Di Kabupaten Rembang, DPMPTSP bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan di Mal Pelayanan Publik berjalan dengan efisien, transparan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama terkait layanan perizinan dan investasi. Melalui adanya Mal Pelayanan Publik, tugas DPMPTSP menjadi lebih terintegrasi, tidak hanya berfokus pada perizinan tetapi juga mendukung pelayanan dari berbagai instansi lain. Hal ini memperkuat sinergi antarinstansi, meningkatkan efisiensi, dan mendekatkan

pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Oleh karena itu, struktur organisasi pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 3.

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Rembang



Sumber: *dpmptsp.rembangkab.go.id*.

Berdasarkan Peraturan Bupati Rembang Nomor 56 Tahun 2016, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki tugas pokok dan fungsi utama dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP). Peran, tugas utama, dan fungsi DPMPTSP dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang bertujuan untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan terintegrasi dapat dilaksanakan secara efisien. Secara

keseluruhan, DPMPTSP memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terkoordinasi. Berikut ini adalah penjelasan mengenai tugas pokok dan fungsi masing-masing komponen dalam struktur DPMPTSP yang berhubungan dengan pengelolaan Mal Pelayanan Publik:

1. Kepala DPMTPSP

Sebagai pemimpin tertinggi, Kepala Dinas memiliki tanggung jawab strategis dalam mengelola kebijakan umum terkait pelayanan publik, khususnya Mal Pelayanan Publik. Tugas utamanya meliputi:

- Merumuskan kebijakan strategis terkait pelayanan perizinan dan penanaman modal.
- Mengkoordinasikan dan memimpin seluruh kegiatan dinas untuk memastikan tercapainya kualitas pelayanan prima di MPP.
- Melakukan evaluasi terhadap kinerja dinas dan berperan sebagai representasi Bupati dalam forum-forum terkait pelayanan publik.

2. Sekretaris DPMPTSP

Mendukung Kepala Dinas dalam menjalankan tugas operasional. Fungsi utamanya dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik meliputi:

- Merencanakan dan mengkoordinasikan administrasi layanan di Mal Pelayanan Publik.
- Mengelola penganggaran dan mendukung kebutuhan operasional Mal Pelayanan Publik.

- Memastikan komunikasi yang efektif antara bidang-bidang terkait di dalam DPMPTSP.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP

Bertugas memastikan pengelolaan sumber daya manusia dan administrasi di MPP berjalan lancar. Peranannya meliputi:

- Mengatur penempatan dan jadwal kerja pegawai yang bertugas di MPP.
- Menyediakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan.
- Memastikan pengelolaan sarana dan prasarana di MPP berjalan optimal.

4. Sub Bagian Program dan Keuangan

Mengelola anggaran dan perencanaan kegiatan MPP agar sejalan dengan tujuan DPMPTSP. Tugasnya meliputi:

- Menyusun rencana anggaran untuk kebutuhan operasional Mal Pelayanan Publik.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan anggaran di Mal Pelayanan Publik.
- Membuat laporan keuangan dan memastikan akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik.

5. Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP

Fokus utamanya adalah memberikan pelayanan perizinan yang cepat, tepat, dan transparan. Peran dalam Mal Pelayanan Publik meliputi:

- Menyederhanakan dan mempercepat proses penerbitan izin yang menjadi kewenangan MPP.

- Menyampaikan penjelasan yang transparan kepada publik mengenai syarat dan tata cara perizinan.
- Menerima, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan di MPP.

6. Bidang Penanaman Modal DPMPTSP

Memiliki peran dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif di Rembang. Dalam konteks MPP, tugasnya meliputi:

- Memberikan informasi dan konsultasi kepada calon investor.
- Memfasilitasi dan mendampingi investor dalam proses perizinan di Mal Pelayanan Publik.
- Mengembangkan program promosi investasi untuk menarik minat investor melalui layanan terintegrasi di Mal Pelayanan Publik.