

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Gambaran Umum Kabupaten Lamongan

Kabupaten Lamongan terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia, dengan pusat pemerintahan yang berada di Kecamatan Lamongan, sekitar 49 km barat dari Kota Surabaya. Kabupaten ini merupakan bagian dari kawasan metropolitan Surabaya, yang dikenal sebagai Gerbangertosusila. Selain terkenal dengan julukan Kota Soto, Kabupaten Lamongan juga memiliki slogan “Lamongan Megilan,” yang mencerminkan keistimewaan daerah ini dalam hal budaya, wisata, dan kuliner. Slogan tersebut juga merupakan doa dan harapan untuk kemajuan dan kejayaan Kabupaten Lamongan.

Bupati dan Wakil Bupati Lamongan terpilih periode 2021-2024 Yuhronur Efendi dan Abdul Rouf memiliki visi “Terwujudnya Kejayaan Lamongan Yang Berkeadilan”. Serta misinya yaitu:

1. Mewujudkan kemandirian ekonomi daerah melalui optimalisasi potensi unggulan daerah.
2. Mewujudkan SDM unggul, berdaya saing, dan berakhlak yang responsif terhadap perubahan zaman.
3. Membangun infrastruktur handal dan berkeadilan yang berwawasan lingkungan.
4. Mewujudkan kehidupan bermasyarakat yang sejahtera, religius-

5. berbudaya, aktif dalam pembangunan serta lingkungan yang aman dan tentram.
6. Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang dinamis serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi reformasi birokrasi.

2.1.1 Kondisi Geografi

Kabupaten Lamongan secara geografis terletak pada koordinat $6^{\circ}51'54''$ - $7^{\circ}23'6''$ Lintang Selatan dan berada di antara $112^{\circ}4'41''$ - $112^{\circ}33'12''$ Bujur Timur. Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah $\pm 1.752,21$ km² atau setara dengan 175.221 Ha atau $\pm 3.67\%$ dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Memiliki panjang garis pantai sepanjang 47 km, maka wilayah perairan laut Kabupaten Lamongan yaitu seluas 902,4 km² apabila dihitung 12 mil dari permukaan laut dan dilalui oleh Sungai Bengawan Solo sepanjang ± 68 km.

Kabupaten Lamongan dilintasi jalur nasional yang menghubungkan Jakarta-Surabaya, yakni sepanjang pesisir utara Jawa. Jalan ini sendiri melewati Kecamatan Paciran yang memiliki banyak tempat pariwisata. Kota Lamongan juga dilintasi jalur Surabaya-cepu-Semarang dimana Kecamatan Babat merupakan persimpangan antara jalur Surabaya-Semarang dengan jalur Jombang-Tuban. Kabupaten Lamongan juga dilintasi jalur kereta api lintas utara Pulau Jawa, Stasiun terbesarnya adalah di Lamongan dan Babat.

Secara administratif, Kabupaten Lamongan terdiri dari 27 Kecamatan dengan rincian sebanyak 462 Desa dan 12 Kelurahan. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Lamongan yaitu meliputi:

1. Wilayah Utara : Berbatasan dengan Laut Jawa
2. Wilayah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Tuban
3. Wilayah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Jombang dan Kabupaten Mojokerto
4. Wilayah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Gresik

Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Lamongan



Sumber: (Wordpress, diolah pada 31 Mei 2024)

Daratan Kabupaten Lamongan terbelah oleh Sungai Bengawan Solo dan secara garis besar daratannya dibedakan menjadi 3 karakteristik sebagai berikut:

1. Bagian Selatan dan Utara

Merupakan daerah pegunungan kapur berbatuan yang memiliki tingkat kesuburan yang sedang. Kawasan ini meliputi Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk Sukorame, Modo, Brondong, Paciran dan Solokuro.

2. Bagian Tengah-Selatan

Merupakan daerah dataran rendah yang relatif subur dan membentang dari

Kecamatan Kedungpring, Babat, Sukodadi, Pucuk, Lamongan, Deket, Tikung, Sarirejo, Kembangbahu dan Sugio.

3. Bagian Tengah-Utara

Merupakan daerah Bonorowo yaitu daerah produktif akan tetapi termasuk dalam kawasan yang rawan banjir. Kawasan ini meliputi Kecamatan Sekaran, Maduran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun dan Glagah.

2.1.2 Kependudukan dan Ketenagakerjaan

Pada tahun 2023, jumlah penduduk di Kabupaten Lamongan mencapai 1.385.835 jiwa dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak 694.803 jiwa dan perempuan sebanyak 691.032 jiwa. Jumlah penduduk tertinggi terletak pada Kecamatan Paciran sebesar 99.986 jiwa, hal ini dapat dikarenakan Kecamatan Paciran merupakan wilayah pesisir pantai dengan mayoritas masyarakat bermata pencaharian sebagai nelayan. Selain itu, tempat wisata di Kabupaten Lamongan juga sebagian besar terletak di Kecamatan Paciran. Jumlah penduduk terendah terletak pada Kecamatan Sukorame sebesar 21.639 jiwa, dikarenakan Kecamatan Sukorame jauh dari pusat kota.

Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Lamongan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Per Tahun (2020-2023)
1.	Sukorane	21.639	-0,15
2.	Bluluk	23.097	-0,04
3.	Limbang	49.497	1,00
4.	Sambeng	52.824	0,18
5.	Mantup	46.906	0,24
6.	Kembangbahu	50.613	0,92
7.	Sugio	63.255	0,29
8.	Kedungpring	62.045	-0,95
9.	Modo	51.247	-0,27
10.	Babat	91.285	-1,10
11.	Pucuk	48.869	-1,84
12.	Sukodadi	59.952	3,06
13.	Lamongan	71.080	2,25
14.	Tikung	47.622	3,56
15.	Sarirejo	25.597	2,56
16.	Deket	44.057	0,06

17.	Glagah	41.347	-0,46
18.	Karangbinangun	40.943	1,23
19.	Turi	55.282	1,86
20.	Kalitengah	36.549	1,90
21.	Karanggeneng	44.216	1,18
22.	Sekaran	44.434	-7,60
23.	Maduran	34.162	-6,34
24.	Laren	51.091	-0,60
25.	Solokuro	49.904	3,84
26.	Paciran	99.986	2,23
27.	Brondong	78.696	2,71
Kabupaten Lamongan		1.385.835	0,45

Sumber: BPS Kabupaten Lamongan

Data jumlah penduduk menurut umur menyatakan bahwa umur yang jumlahnya paling banyak adalah kelompok umur 20-24 tahun yaitu sejumlah 104.146 orang. Kelompok umur terbanyak kedua adalah kelompok umur 40-44 tahun yaitu sejumlah 103.331 orang. Sedangkan kelompok umur terendah adalah pada kelompok umur 70-74 tahun sebanyak 38.613 orang.

Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0-4	46.062	39.419	81.481
5-9	47.945	44.384	92.329
10-14	50.007	46.824	96.239
15-19	49.108	46.177	95.285
20-24	53.351	50.795	104.146
25-29	52.303	48.867	101.179
30-34	49.863	47.680	97.543
35-39	48.753	47.194	95.947
40-44	51.589	51.742	103.331
45-49	50.645	50.872	101.517
50-54	50.892	51.613	102.505
55-59	43.882	46.947	90.856
60-64	38.473	41.806	80.279
65-69	28.583	29.548	58.131
70-74	18.863	19.750	38.613
75+	18.484	27.378	45.862
Kabupaten Lamongan	694.803	691.032	1.385.835

Sumber: BPS Kabupaten Lamongan

Berdasarkan data Sakernas tahun 2023, jumlah angkatan kerja di Kabupaten Lamongan mencapai sekitar 825.465 orang dengan jumlah pengangguran sebanyak 45.048 orang. Penduduk yang bekerja menurut status pekerjaan utama didominasi oleh status buruh/karyawan/pegawai sebanyak 255.045 orang. Selain itu, sebanyak 32,49% Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) di Kabupaten Lamongan merupakan tamatan SD/ sederajat kebawah. TPAK paling kecil berasal dari lulusan Diploma I/II/III yaitu sebesar 1,02%.

Tabel 2. 3 Jumlah Angkatan Kerja dan Bukan Angkatan Kerja

Kegiatan Utama	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki+ Perempuan
I. Angkatan Kerja	467.930	357.535	825.465
1. Bekerja	442.454	337.963	780.417
2. Pengangguran	25.476	19.572	45.048
II. Bukan Angkatan Kerja	78.367	297.038	274.037
1. Sekolah	37.960	32.407	70.367
2. Mengurus Rumah Tangga	9.863	127.384	137.247
3. Lainnya	30.544	137.247	66.423
Jumlah/Total	546.297	654.573	1.099.502

Sumber: BPS Kabupaten Lamongan

2.1.3 Industri dan Investasi

Potensi Investasi di Kabupaten Lamongan didukung oleh sektor perikanan, pertanian, perkebunan, peternakan, pariwisata dan perindustrian. Potensi Perikanan di Kabupaten Lamongan cukup besar, didominasi oleh Perikanan Tangkap dan Perikanan Budidaya. Lamongan merupakan salah satu daerah basis pertanian di Jawa Timur. Sektor ini masih menjadi penyumbang tertinggi dalam perekonomian di Kabupaten Lamongan, Selain komoditi padi, komoditi jagung juga menjadi kebanggaan yang mampu meningkatkan nama Lamongan karena dengan sistem Kawasan Pertanian Jagung Modern. Potensi dan peluang investasi di bidang peternakan juga menjanjikan sebab hampir semua jenis ternak bisa dikembangkan di

Lamongan seperti sapi, kambing dan unggas. Lamongan juga sangat menjanjikan untuk investasi di sektor perkebunan, khususnya tebu dan tembakau.

Lamongan mempunyai beberapa destinasi wisata unggulan yang sangat menarik terdapat makam Sunan Drajat yang merupakan salah satu dari 9 (Sembilan) Wali penyebar Islam di Jawa sebagai destinasi wisata religi, ikon wisata di Kabupaten Lamongan yang lain yaitu Wisata Bahari Lamongan (WBL), dan Goa Maharani (Mazoola), ketiga icon wisata ini menjadi destinasi yang sangat populer bagi masyarakat Jawa Timur bahkan Indonesia atau mancanegara. Kabupaten Lamongan juga memiliki beragam jenis industri yang memiliki peranan penting dalam mendukung perekonomian wilayah menjadi daerah penyangga perkembangan investasi di Jawa Timur. Lamongan memiliki master plan pembangunan wilayah industri yang strategis berdasarkan rencana pola pemanfaatan ruang Kabupaten Lamongan sesuai rencana tata wilayah ada tiga wilayah industri yang ditawarkan kepada investor yaitu Wilayah utara, wilayah Tengah dan Wilayah selatan yang masing-masing memiliki keunggulan.

Salah satu daya tarik investasi di suatu wilayah yang sangat penting adalah dukungan infrastruktur. Untuk senantiasa mendorong peningkatan penanaman modal, Pemerintah Kabupaten Lamongan terus berupaya mengoptimalkan infrastruktur pendukung investasi yang baik dan memadai meliputi Jaringan Jalan, Jalan Kereta Api, Pelabuhan, Terminal dan Stasiun Kereta Api. Infrastruktur lainnya yang juga penting untuk mendorong masuknya penanaman modal adalah ketersediaan energi (Listrik dan Gas Bumi), dan Air Bersih untuk mendukung iklim investasi di Kabupaten Lamongan.

Kabupaten Lamongan memiliki Lamongan service yang berkonsep terpadu mengintegrasikan layanan pelabuhan barang dan seluruh kegiatan penunjang untuk

mendukung kawasan industri Lamongan shorebase juga menawarkan layanan logistik terkelola office Lamongan service berlokasi di Tanjung Pakis Telogo Kecamatan Paciran. Di samping pelabuhan laut Kabupaten Lamongan juga terdapat dermaga penyeberangan antarpulau yang sangat memadai. Kemudian terdapat pulau pelabuhan rakyat sedayulawas yang sanggup melayani aktivitas bongkar muat Komoditas utama seperti sembako kayu BBM untuk Kepulauan. Lamongan juga memiliki pelabuhan perikanan laut brondong yang sangat melegenda pelabuhan perikanan brondong yang termasuk yang terbesar di Jawa Timur sarana prasarana sangat lengkap untuk melayani kebutuhan nelayan terdapat pabrik es untuk pengawetan ikan dan tempat pelelangan ikan.

Letaknya yang terbilang cukup strategis yakni di wilayah perlintasan jalur pantai utara (Pantura), membuat perekonomian di Kabupaten Lamongan berjalan lancar dan pertumbuhan ekonomi di Lamongan semakin hari semakin pesat. Kabupaten Lamongan juga merupakan salah satu tujuan utama investasi paling prospektif di Jawa Timur. Secara geografis dan topografi posisi Kabupaten Lamongan sangat mendukung potensi perikanan, pertanian, perkebunan, peternakan, pariwisata dan perindustrian untuk terus berkembang. Dukungan infrastruktur juga optimal, mulai dari jalan Raya, jalan rel, terminal, stasiun kereta api, fasilitas air bersih, juga energi listrik dan gas bumi. Realisasi investasi Kabupaten Lamongan menunjukkan tren positif atau bisa dikatakan bahwa Kabupaten Lamongan menjadi salah satu primadona tujuan investasi di Jawa Timur dimana nilai investasi di Kabupaten Lamongan untuk Domestik (non PMDN/non PMA) Penanam Modal Dalam Negeri (PMDN) dan investasi untuk Penanaman Modal Asing (PMA) terus meningkat.

2.2. Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan

2.2.1 Eksistensi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan

Revolusi 4.0 mendorong peralihan aktivitas masyarakat dari metode konvensional ke metode modern yang semakin mengadopsi teknologi, termasuk dalam bidang pemerintahan. Perubahan ini menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, biaya efektif, dan transparan dalam informasi. Hal ini juga berlaku bagi masyarakat Kabupaten Lamongan, yang menginginkan adanya transformasi dalam pelayanan publik. Menanggapi tuntutan tersebut, Pemerintah Kabupaten Lamongan mulai mengimplementasikan digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan untuk menawarkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan optimal. Salah satu langkahnya adalah dengan mengadopsi sistem pelayanan terpadu melalui Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP berfungsi sebagai pusat pelayanan satu pintu yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dari berbagai instansi di satu tempat. Sebelum diresmikan di Kabupaten Lamongan, konsep Mal Pelayanan Publik telah diadopsi oleh 34 kabupaten/kota lain. Dengan demikian, MPP Kabupaten Lamongan menjadi yang ke-35 dan yang ke-4 di Provinsi Jawa Timur, setelah Kota Surabaya, Kabupaten Banyuwangi, dan Kabupaten Sidoarjo.

Gambar 2. 2 Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/>

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan diresmikan pada 10 Februari 2020 oleh Tjahjo Kumolo, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB), dengan tujuan untuk mempermudah, mempercepat, mengakses, mengamankan, dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan berbagai layanan publik. Selain itu, MPP juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing global dalam mempermudah berusaha di daerah. Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Lamongan mengikuti Peraturan Bupati Lamongan Nomor 15 Tahun 2020 tentang MPP, yang mencakup semua ketentuan mengenai prinsip, maksud dan tujuan, pemberi layanan, SDM, pembiayaan, dan waktu pelayanan.

MPP Kabupaten Lamongan mulai beroperasi pada 17 Maret 2020, mengintegrasikan layanan publik dari berbagai instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, serta unit pelayanan penunjang lainnya dalam satu gedung. Saat ini, MPP Kabupaten Lamongan menyediakan 100 jenis pelayanan dari 21 instansi pelayanan publik yang tergabung. Unit pelayanan ditempatkan di 33 loket yang tersebar di lantai satu dan dua Gedung MPP, memudahkan akses bagi masyarakat.

Untuk memastikan pelayanan prima, MPP Lamongan mengikuti prinsip-prinsip keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan. Prinsip-prinsip ini diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat Lamongan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bertanggung jawab untuk manajemen operasional MPP, termasuk pengolahan data pelayanan, teknisi teknologi informasi, tenaga listrik dan jaringan, pemeliharaan fasilitas, serta petugas keamanan dan parkir.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan didirikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Lamongan serta memastikan bahwa layanan

publik dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan (penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, serta orang cidera) dan kelompok terpinggirkan untuk menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan merata.

2.2.2 Jenis dan Prosedur Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan menganut sistem pelayanan terpadu yang mengintegrasikan beberapa jenis pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan. Saat ini, Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan telah menyediakan 100 jenis pelayanan dari 21 instansi pelayanan publik yang tergabung di dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan. Adapun penempatan unit pelayanan tersebar ke dalam 33 loket yang dapat diakses dengan mudah di dalam Gedung Mal Pelayanan Publik (MPP), baik yang berlokasi di lantai satu ataupun lantai dua.

Gambar 2. 3 Loket Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Adapun jenis pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP)

Kabupaten Lamongan secara lebih rinci dipaparkan sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola dan memfasilitasi investasi serta memberikan layanan perizinan secara efisien. Dengan adanya DPMPTSP proses perizinan menjadi lebih mudah, transparan, dan cepat sehingga dapat mendorong iklim investasi yang lebih baik. Terdapat 22 jenis layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis pelayanan pada DPMPTSP adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 4 Jenis layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

No	Jenis Layanan
1	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal
2	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Formal
3	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal
4	Izin Praktek Tenaga Kesehatan
5	Izin Praktek Tenaga Kesehatan Hewan
6	Izin Reklame
7	Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (untuk UMK)
8	Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (untuk non-UMK)
9	Layanan Berbantuan Pengurusan Izin Risiko Rendah
10	Layanan Prioritas/Kelompok Rentan
11	Penerbitan Perizinan Berusaha Risiko Menengah Rendah
12	Penerbitan Perizinan Berusaha Risiko Menengah Tinggi
13	Penerbitan Perizinan Berusaha Risiko Rendah
14	Penerbitan Perizinan Berusaha Risiko Tinggi
15	Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
16	Pengawasan Insidental
17	Pengawasan Rutin
18	Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (UMKU)
19	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (untuk non-UMK, dengan Penilaian)
20	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (untuk non-UMK, tanpa Penilaian)
21	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
22	Verifikasi Persyaratan

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) adalah unit organisasi di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang bertugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap wajib pajak dalam suatu wilayah kerja tertentu. KPP Pratama berfungsi untuk meningkatkan penerimaan negara melalui pajak dengan memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada wajib pajak. Terdapat 4 jenis layanan KPP Pratama yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada KPP Pratama adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 5 Jenis layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama

No	Jenis Layanan
1	Pelayanan Aktivasi e-FIN
2	Pendaftaran NPWP Melalui Aplikasi
3	Penerbitan Kode Billing
4	Pengisian SPT Tahunan

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

3. Bank Jatim

Bank Jatim merupakan sebuah bank daerah yang beroperasi di provinsi Jawa Timur, Indonesia. Bank Jatim bertujuan untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah dengan memberikan layanan perbankan yang komprehensif. Terdapat 4 jenis layanan Bank Jatim yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada Bank Jatim adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 6 Jenis layanan Bank Jatim

No	Jenis Layanan
1	Pembayaran Pajak
2	Pembuatan Pendaftaran ATM
3	Pembukaan Rekening
4	Setoran Tunai

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

4. Bank Daerah

Bank Daerah Lamongan merupakan lembaga keuangan yang dimiliki dan dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan. Bank ini berperan penting dalam mendukung pembangunan ekonomi lokal dan menyediakan layanan perbankan yang dibutuhkan masyarakat setempat. Layanan Bank Daerah yang dapat diakses di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu setoran & pengambilan tabungan.

5. **PT Taspen**

PT Taspen yang dikenal sebagai Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang asuransi sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara. Terdapat 6 jenis layanan PT Taspen yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada PT Taspen adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 7 Jenis layanan PT Taspen

No	Jenis Layanan
1	Pengajuan Pensiun Janda/Duda Aktif
2	Pengajuan Pensiun Pertama dan THT
3	Pengajuan Pensiun Yatim Pensiunan
4	Pengajuan UDM Puna Pemohon Anak Kandung dan Ahli Waris
5	Pengajuan UDW Suami/Istri
6	Permintaan Formulir Pengajuan Klaim

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

6. **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

BPJS Kesehatan, atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, adalah lembaga pemerintah di Indonesia yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional. BPJS Kesehatan bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, klinik, rumah sakit, dan apotek di seluruh Indonesia untuk menyediakan layanan kesehatan bagi peserta. Layanan BPJS Kesehatan yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan

yaitu asuransi kesehatan dan pendaftaran peserta Bukan Penerima Upah (BPU).

7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat kabupaten/kota. proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menjadi lebih teratur dan terintegrasi, memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dan memastikan keakuratan data kependudukan di Indonesia. Terdapat 6 jenis layanan Disdukcapil yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada Disdukcapil adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 8 Jenis layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Jenis Layanan
1	Layanan Akta Kelahiran
2	Layanan Akta Kematian
3	Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA)
4	Pencetakan Kartu Keluarga (KK)
5	Pencetakan Penggantian KTP el
6	Perekaman KTP el

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

8. Badan Pusat Statistik (BPS)

BPS atau Badan Pusat Statistik, adalah lembaga pemerintah di Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data statistik yang akurat dan terpercaya. BPS berkontribusi pada pembuatan keputusan berbasis data yang mendukung pembangunan berkelanjutan dan perencanaan yang lebih baik di Indonesia. Terdapat 6 jenis layanan BPS yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada BPS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 9 Jenis layanan Badan Pusat Statistik

No	Jenis Layanan
1	Konsultasi Offline

No	Jenis Layanan
2	Konsultasi Online
3	Pembelian Data
4	Perpustakaan Offline
5	Perpustakaan Online
6	Rekomendasi Statistik (Romantik)

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

9. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Samsat merupakan layanan publik di Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengurus administrasi kendaraan bermotor dan pajak kendaraan. Dengan adanya Samsat, kepatuhan terhadap kewajiban pajak kendaraan dapat dipantau dan dikelola dengan lebih baik. Layanan Samsat yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu pembayaran kendaraan bermotor tahunan.

10. Dinas Sosial

Dinas Sosial (Dinsos) adalah instansi pemerintah di tingkat provinsi atau kabupaten/kota di Indonesia yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program-program sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah sosial. Dinas Sosial berperan penting dalam menciptakan dan melaksanakan kebijakan serta program sosial yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama bagi kelompok yang rentan dan membutuhkan. Terdapat 3 jenis layanan Dinas Sosial yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 10 Jenis layanan Dinas Sosial

No	Jenis Layanan
1	Pelayanan Pengajuan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
2	Pelayanan Pengajuan KIS
3	Pelayanan Reaktivasi KIS

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

11. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)

Bapenda atau Badan Pendapatan Daerah adalah instansi pemerintah di tingkat provinsi atau kabupaten/kota di Indonesia yang bertanggung jawab untuk

pengelolaan pendapatan daerah. Bapenda berperan penting dalam pengelolaan dan pengoptimalan pendapatan daerah, yang mendukung keberlangsungan pembangunan dan pelayanan publik di tingkat daerah. Terdapat 11 jenis layanan Bapenda yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada Bapenda adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 11 Jenis layanan Badan Pendapatan Daerah

No	Jenis Layanan
1	Pelayanan BPHTB
2	Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah
3	Pelayanan Pajak Hotel dan Resto
4	Pelayanan Pajak Reklame
5	Pelayanan PBB
6	Pelayanan Permohonan Kompensasi
7	Pelayanan Permohonan Restitusi
8	Pembayaran Jaminan Bongka Reklame
9	Pengembalian Jaminan Bongkar Reklame
10	Permohonan Penundaan dan Angsuran
11	Permohonan Betul, Batal, Kurang, Bebas, Hapus.

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

12. Dinas Pendidikan (Dispendik)

Dinas Pendidikan merupakan lembaga pemerintah di tingkat provinsi atau kabupaten/kota di Indonesia yang bertanggung jawab untuk pengelolaan dan pengembangan pendidikan di wilayahnya. mulai dari pendidikan anak usia dini (PAUD), pendidikan dasar (SD dan SMP), hingga pendidikan menengah (SMA dan SMK) hingga Mengelola program pendidikan non-formal seperti kursus, pelatihan, dan pendidikan masyarakat. Dinas Pendidikan berperan penting dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan pendidikan, serta memastikan bahwa pendidikan di daerahnya berjalan dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Terdapat 15 jenis layanan Dinas Pendidikan yang dapat diakses di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada Dispendik adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 12 Jenis layanan Dinas Pendidikan

No	Jenis Layanan
1	Pengajuan Berkala Bagi Guru
2	Pengajuan Kenaikan Pangkat Bagi Jabatan Fungsional
3	Pengesahan Legalisir A, B, C
4	Pengesahan Legalisir Ijazah SD
5	Pengesahan Legalisir Ijazah SMP
6	Persetujuan Penyelenggaraan Operasional Pendidikan Lembaga KB
7	Persetujuan Penyelenggaraan Operasional Pendidikan Lembaga SPS
8	Persetujuan Penyelenggaraan Operasional Pendidikan Lembaga TK
9	Persetujuan Penyelenggaraan Operasional Pendidikan Lembaga TPA
10	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Nama Siswa SMP
11	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SD yang Hilang/Rusak
12	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SMP yang Hilang
13	Surat Rekomendasi Melanjutkan Pendidikan Siswa SMP ke Luar Kabupaten
14	Surat Rekomendasi Mutasi Siswa SD Masuk dan Keluar
15	Surat Rekomendasi Mutasi Siswa SMP Masuk dan Keluar

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

13. Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)

Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) adalah lembaga pemerintah di tingkat provinsi atau kabupaten/kota di Indonesia yang bertanggung jawab untuk pengelolaan dan pengembangan ketenagakerjaan serta perlindungan tenaga kerja. Dinas Tenaga Kerja berkontribusi dalam mengelola dan mengembangkan sektor ketenagakerjaan, memastikan perlindungan bagi tenaga kerja, serta mendukung penciptaan lapangan kerja dan peningkatan keterampilan kerja di daerahnya. Layanan Dinas tenaga kerja yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu Kartu Tanda Pencari Kerja/Kartu AK-1 (offline) serta Kartu Tanda Pencari Kerja/Kartu AK-1 (online).

14. Kementerian Agama (Kemenag)

Kementerian Agama (Kemenag) adalah salah satu kementerian dalam Pemerintah Republik Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengelola urusan agama dan

keagamaan di Indonesia. Kementerian Agama berperan krusial dalam mengelola urusan keagamaan di Indonesia, mendukung penyelenggaraan ibadah, dan memfasilitasi pendidikan serta kegiatan keagamaan, sehingga dapat menjaga kerukunan dan keharmonisan dalam masyarakat yang beragam. Di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan dapat mengakses fasilitas seluruh layanan Kemenag.

15. Pengadilan Agama

Pengadilan Agama adalah lembaga peradilan di Indonesia yang khusus menangani perkara-perkara yang berkaitan dengan hukum agama Islam. Pengadilan Agama merupakan bagian integral dari sistem peradilan di Indonesia, dengan fungsi utama untuk menangani perkara-perkara yang berkaitan dengan hukum Islam dan memberikan layanan hukum bagi masyarakat yang mengikuti hukum tersebut. Layanan Pengadilan Agama yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu layanan persidangan dispensasi.

16. Dinas Kesehatan (Dinkes)

Dinas Kesehatan (Dinkes) adalah lembaga pemerintah di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota di Indonesia yang bertanggung jawab untuk pengelolaan dan pengembangan sektor kesehatan. Dinas Kesehatan berperan krusial dalam mengelola dan mengembangkan sektor kesehatan, memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, serta melaksanakan program-program kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Layanan Dinas Kesehatan yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu layanan pengaduan.

17. Dinas Lingkungan Hidup

Dinas Lingkungan Hidup (DLH) adalah lembaga pemerintah di tingkat provinsi atau kabupaten/kota di Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengelola dan

melindungi lingkungan hidup. Dinas Lingkungan Hidup memiliki peran utama dalam menjaga dan melindungi lingkungan, mengelola sumber daya alam, serta memastikan bahwa pembangunan dilakukan secara berkelanjutan dan ramah lingkungan. Terdapat 4 jenis layanan Dinas Lingkungan Hidup yang dapat diakses di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada Dinas Lingkungan Hidup adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 13 Jenis layanan Dinas Lingkungan Hidup

No	Jenis Layanan
1	Persetujuan Lingkungan (Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup/PKPLH)
2	Persetujuan Lingkungan (Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup/SKKL)
3	Persetujuan Lingkungan (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup/SPPL)
4	Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

18. Kejaksaan Negeri

Kejaksaan Negeri adalah lembaga penegak hukum di tingkat kabupaten atau kota di Indonesia yang memiliki fungsi dan tanggung jawab dalam bidang penuntutan dan penyidikan kasus pidana. Kejaksaan Negeri memiliki peran utama dalam sistem peradilan pidana di Indonesia, bertugas untuk menuntut dan menyelesaikan kasus pidana, serta memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat untuk menegakkan keadilan. Layanan Kejaksaan Negeri yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu antar jemput saksi pidana, pelayanan hukun datun, serta pengambilan barang bukti tilang.

19. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik daerah yang bertanggung jawab untuk menyediakan, mengelola, dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di suatu wilayah serta dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan

sumber daya air untuk kesejahteraan masyarakat. Terdapat 3 jenis layanan PDAM yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Adapun jenis layanan pada PDAM adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 14 Jenis layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

No	Jenis Layanan
1	Pembayaran Rekening Air
2	Pengaduan Pelanggan
3	Permohonan Sambungan Baru

Sumber: <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>, diakses tanggal 2 Juni 2024

20. Pengadilan Negeri

Pengadilan Negeri adalah lembaga peradilan di Indonesia yang menangani dan menyelesaikan perkara-perkara hukum di tingkat pertama baik di bidang pidana, perdata, maupun tata usaha negara. Layanan Pengadilan Negeri yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu layanan Elektronik Surat Keterangan (Eraterang).

21. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang menyelenggarakan program jaminan sosial untuk tenaga kerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam sistem jaminan sosial Indonesia, menyediakan perlindungan dan manfaat bagi tenaga kerja serta berkontribusi pada kesejahteraan dan keamanan sosial di tempat kerja. Layanan BPJS Ketenagakerjaan yang tersedia di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan yaitu pendaftaran peserta mandiri dan pelayanan klaim hari tua.

2.2.3 Fasilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan

Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan tidak hanya memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, dan keamanan dalam pelayanan, tetapi juga untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui berbagai fasilitas yang disediakan seperti ruang rapat,

ruang investasi, rumah restorative justice, ruang pengaduan, ruang laktasi, ruang sidang PA, pos Kesehatan, toilet, meja pengisian daya, tempat duduk prioritas, pojok bermain, ruang baca, ruang tunggu, ATM center, serta parkir motor. Untuk fasilitas yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan lebih lanjut akan dibahas sebagai berikut:

1. Ruang Rapat

Gambar 2. 4 Fasilitas Ruang Rapat MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan terdapat sebuah ruang rapat yang berfungsi sebagai pusat kegiatan strategis dan pelayanan kepada masyarakat. Ruang rapat ini dilengkapi dengan teknologi modern, seperti layar proyektor, sistem audio visual, dan konektivitas internet cepat. Terdapat juga papan tulis yang digunakan untuk memvisualisasikan informasi dan menyampaikan pesan-pesan penting kepada peserta rapat. Meja rapat yang dikelilingi kursi-kursi teratur menciptakan suasana ideal untuk pertemuan diskusi. Suasana yang serius namun terbuka menggambarkan pentingnya ruang rapat ini sebagai tempat perencanaan kebijakan publik, pembuatan keputusan strategis, dan pembahasan masalah-masalah masyarakat. Dengan perannya yang penting dalam mengelola pelayanan publik, ruang rapat ini menjadi simbol transparansi, partisipasi, dan kemajuan dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif.

2. Ruang Investasi

Gambar 2. 5 Fasilitas Ruang Investasi MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan juga terdapat sebuah ruang yang tenang dan penuh potensi yaitu ruang investasi. Di sini, tempat orang-orang berdiskusi dan berkumpul untuk mencari peluang investasi yang menjanjikan. Ruangan ini didesain dengan baik guna mendukung proses kerja, Dilengkapi dengan layar sentuh interaktif, sistem audio visual, konektivitas internet yang cepat, serta tempat duduk yang nyaman. Ruang ini bukan hanya tempat untuk transaksi finansial, tetapi juga menjadi tempat bagi networking antarinvestor dan bertukar ide sehingga mendorong kolaborasi dan perkembangan pengetahuan dalam hal investasi.

3. Ruang *Restorative Justice*

Gambar 2. 6 Fasilitas Ruang Restorative Justice MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Ruangan ini dirancang untuk menjadi tempat di mana konflik dapat diselesaikan secara adil dan empatik. Terdapat jendela kaca yang besar dan perabotannya didominasi oleh kursi-kursi yang nyaman, menciptakan suasana yang mendukung untuk diskusi terbuka dan membangun hubungan yang harmonis. Mereka menggunakan pendekatan *restorative justice* yang memfokuskan pada pemahaman bersama, memperbaiki permasalahan yang terjadi, dan membangun kembali kepercayaan antarindividu atau kelompok.

4. Ruang Pengaduan

Gambar 2. 7 Fasilitas Ruang Pengaduan MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Ruang ini merupakan tempat bagi pengunjung untuk mengungkapkan keluhan, memberikan masukan, atau mencari bantuan terkait pelayanan dan layanan yang mereka terima di Mal Pelayanan Publik. Meja resepsionis, yang dilayani oleh staf ramah dan terlatih, siap menyambut pengunjung dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Petugas pengaduan berkomitmen untuk menangani setiap keluhan dengan cepat dan adil. Ruang pengaduan di Mal Pelayanan Publik tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga mencerminkan komitmen untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan memastikan setiap kunjungan dianggap berharga. Untuk mengajukan pengaduan, masyarakat dapat mengisi formulir pengaduan yang tersedia di ruang tersebut dan menyerahkan dokumen atau bukti pendukung yang relevan.

5. Ruang Sidang Pengadilan Agama

Gambar 2. 8 Fasilitas Ruang Sidang Pengadilan Agama MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Ruang sidang pengadilan yang berada di dalam Mal Pelayanan Publik merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan hukum bagi masyarakat. Ini merupakan langkah strategis untuk mendekatkan layanan hukum kepada masyarakat dan mempermudah proses hukum. Fungsi utama dari ruang sidang pengadilan di dalam mal pelayanan publik adalah memberikan layanan hukum yang mudah dijangkau oleh masyarakat umum. Dengan lokasi yang strategis dan terintegrasi dengan berbagai layanan lainnya, masyarakat dapat menyelesaikan urusan hukum mereka dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini adalah bagian dari upaya berkelanjutan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prosedur persidangan dilakukan dengan pengajuan khusus masyarakat dapat mendaftar dan melengkapi dokumentasi kemudian pemeriksaan bukti dan penyampaian putusan.

6. Ruang Laktasi

Gambar 2. 9 Fasilitas Ruang Laktasi MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Ruang laktasi di dalam Mal Pelayanan Publik adalah fasilitas penting yang dirancang untuk mendukung kebutuhan ibu menyusui, menyediakan tempat yang nyaman, aman, dan privat bagi mereka. Dengan menyediakan ruang laktasi, mal pelayanan publik meningkatkan kepuasan pengunjung. Ibu yang menyusui akan merasa lebih dihargai dan nyaman, sehingga mereka dapat mengurus keperluan lain di mal dengan lebih tenang. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan citra positif mal pelayanan publik sebagai tempat yang peduli terhadap kebutuhan pengunjung. Ruangan ini menyediakan tempat duduk yang nyaman bagi ibu untuk menyusui dan dilengkapi dengan pompa ASI serta menyediakan fasilitas untuk mencuci tangan, handuk atau tisu untuk kebersihan. Jika ruang laktasi terbatas, jadwal penggunaan mungkin perlu diatur untuk memastikan semua ibu mendapat akses yang adil. Petugas MPP bertanggung jawab untuk memastikan ruang laktasi dibersihkan secara rutin dan tetap dalam kondisi baik.

7. Ruang Baca

Gambar 2. 10 Fasilitas Ruang Baca MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Ruang baca yang ada di dalam Mal Pelayanan Publik ini merupakan fasilitas yang dirancang untuk menyediakan lingkungan yang tenang dan nyaman bagi pengunjung yang ingin membaca, belajar, mencari informasi atau menjadi hiburan bersantai saat menunggu antrian. Terdapat berbagai sumber informasi, seperti buku, majalah, surat kabar, dan bahan bacaan lainnya yang dapat membantu meningkatkan literasi masyarakat. Ruang baca biasanya dapat diakses oleh semua pengunjung MPP, sering kali tanpa perlu pendaftaran khusus. Pengunjung dapat membaca buku dan majalah di ruang baca tanpa perlu meminjam. Beberapa manfaat adanya ruang baca yaitu memberikan akses informasi dan edukasi yang bermanfaat bagi masyarakat yang mengunjungi MPP, membantu meningkatkan pengetahuan umum pengunjung dengan menyediakan berbagai sumber bacaan. juga membuat waktu tunggu lebih produktif dan menyenangkan.

8. Ruang Tunggu

Gambar 2. 11 Fasilitas Ruang Tunggu MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Ruang tunggu di Mal Pelayanan Publik dirancang untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi pengunjung yang menunggu giliran untuk mendapatkan layanan karena ruang tunggu menjadi tempat bagi pengunjung untuk berinteraksi satu sama lain, bertukar informasi, atau berdiskusi tentang pengalaman mereka. Fasilitas ini dilengkapi dengan kursi yang ergonomis, pendingin ruangan, wifi, serta pencahayaan yang baik, menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Pengunjung dapat duduk dengan nyaman sambil menunggu giliran mereka, sehingga pengalaman menunggu menjadi lebih positif. Dengan adanya ruang tunggu, Mal Pelayanan Publik dapat menciptakan lingkungan yang tertib dan teratur. Pengunjung tidak perlu berkerumun di sekitar loket atau pintu layanan, sehingga alur pelayanan menjadi lebih lancar dan terorganisir. Hal ini juga membantu staf pelayanan untuk bekerja dengan lebih efisien dan fokus.

9. Pos Kesehatan

Gambar 2. 12 Fasilitas Pos Kesehatan MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Pos kesehatan merupakan salah satu fasilitas yang dirancang untuk menyediakan layanan kesehatan dasar dan mendukung kesejahteraan pengunjung Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan. Dengan adanya pos kesehatan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan dapat memastikan kenyamanan dan keselamatan pengunjung. Fasilitas ini memberikan rasa aman bagi pengunjung, mengetahui bahwa bantuan medis tersedia jika diperlukan. Selain melayani pengunjung, pos kesehatan juga memantau kesehatan pegawai mal pelayanan publik. Pemeriksaan kesehatan rutin dan penanganan keluhan kesehatan pegawai membantu menjaga lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Fasilitas ini memastikan bahwa Mal Pelayanan Publik tidak hanya fokus pada layanan administratif, tetapi juga peduli terhadap kesehatan dan keselamatan semua yang berada di dalamnya.

10. Toilet

Gambar 2. 13 Fasilitas Toilet MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Toilet merupakan salah satu fasilitas dasar yang sangat penting, untuk memastikan kenyamanan dan kebersihan bagi semua pengunjung selama berada di Mal Pelayanan Publik. Dengan lokasi yang mudah diakses, pengunjung dapat dengan cepat menemukan dan menggunakan fasilitas ini sesuai kebutuhan mereka. Dilengkapi dengan perlengkapan sanitasi, seperti sabun cuci tangan dan pengering tangan atau tisu, membantu pengunjung menjaga kebersihan pribadi. Untuk fasilitas ramah disabilitas dapat ditingkatkan dengan menyediakan fitur seperti pegangan tangan, ruang gerak yang luas dan akses tanpa hambatan. Toilet berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar pengunjung, meningkatkan kenyamanan, dan memenuhi standar kesehatan, serta berkontribusi pada pengalaman positif secara keseluruhan Mal Pelayanan Publik.

11. Meja Pengisi Daya

Gambar 2. 14 Fasilitas Meja Pengisi Daya MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Meja pengisian daya menyediakan tempat bagi pengunjung untuk mengisi ulang daya perangkat elektronik mereka, seperti ponsel, tablet, dan laptop yang dapat digunakan secara gratis. Dengan adanya meja pengisian daya, pengunjung tidak perlu khawatir kehabisan baterai saat sedang mengurus keperluan di mal pelayanan publik. Terdapat beberapa soket listrik yang dapat digunakan untuk menghubungkan *charger* perangkat secara langsung. Untuk pemakaian fasilitas ini lebih baik secara bergantian agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dan menjaga keamanan bersama. Fasilitas ini memberikan kenyamanan dan kemudahan, memungkinkan pengunjung untuk mengisi daya perangkat mereka sambil menunggu layanan atau melakukan aktivitas lain di Mal Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan mengikuti perkembangan teknologi dan memahami kebutuhan modern pengunjung.

12. Tempat Duduk Prioritas

Gambar 2. 15 Fasilitas Tempat Duduk Prioritas MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan menyediakan fasilitas yang ramah difabel atau untuk mereka yang berkebutuhan khusus seperti lansia, ibu hamil dan penyandang disabilitas yaitu tempat duduk prioritas. Fasilitas ini memberikan kemudahan bagi mereka untuk beristirahat dan menunggu dengan nyaman serta mengurangi risiko cedera dalam memenuhi kebutuhan di Mal Pelayanan Publik. Tempat duduk prioritas membantu mengelola lalu lintas pengunjung dengan lebih efisien. Tempat duduk prioritas biasanya ditandai dengan label atau simbol yang jelas untuk membedakannya dari kursi biasa. Dengan memberikan area khusus untuk kelompok rentan, Mal Pelayanan Publik dapat mengurangi kemacetan dan memastikan bahwa semua pengunjung dapat mengakses layanan dengan lancar. Petugas MPP juga memantau tempat duduk prioritas tersebut digunakan sesuai dengan tujuan.

13. Pojok Bermain

Gambar 2. 16 Fasilitas Pojok Bermain MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Pojok bermain merupakan fasilitas yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan untuk menciptakan lingkungan yang aman bagi anak-anak untuk bermain tanpa khawatir, dengan peralatan bermain yang dirancang khusus untuk keselamatan mereka. Pojok bermain memberikan kesempatan bagi orang tua atau pengunjung lain untuk menyelesaikan urusan mereka di Mal Pelayanan Publik tanpa harus khawatir terhadap kenyamanan anak-anak mereka. Dengan menyediakan pojok bermain, dapat mengurangi kebisingan dan gangguan di area umum lainnya. Anak-anak dapat bermain dengan bebas di area yang ditujukan untuk mereka, sehingga mengurangi kemungkinan gangguan di antara pengunjung.

14. *ATM Center*

Gambar 2. 17 Fasilitas ATM Center MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

ATM Center yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan menyediakan layanan perbankan selama jam operasional MPP dan memberikan kemudahan bagi pengunjung untuk melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus meninggalkan area MPP, menjadikan kunjungan mereka lebih efisien dan praktis. Pengunjung dapat memeriksa saldo rekening mereka secara *real time* melalui mesin ATM. Fasilitas ini dilengkapi dengan sistem keamanan, seperti kamera pengawas dan perlindungan PIN, untuk memastikan bahwa informasi dan dana pengunjung tetap terjaga dengan baik. Terdapat petugas untuk membantu pengunjung jika mereka mengalami masalah atau memerlukan bantuan terkait transaksi terutama masyarakat lansia yang rentan memerlukan pendampingan. Perawatan dan pemeliharaan *ATM Center* juga rutin dilakukan oleh petugas untuk memastikan mesin ATM berfungsi dengan baik dan aman digunakan.

15. Tempat Parkir

Gambar 2. 18 Fasilitas Tempat Parkir MPP Kabupaten Lamongan



Sumber: Laman Website <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>

Tempat parkir menyediakan aksesibilitas yang nyaman bagi pengunjung untuk mengakses Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan dengan membawa kendaraan pribadi. Lokasi yang strategis dan memadai memastikan bahwa pengunjung dapat dengan mudah menemukan tempat parkir sesuai kebutuhan mereka. Tempat parkir di MPP Kabupaten Lamongan biasanya terdapat pemisahan area parkir seperti untuk kendaraan penyandang disabilitas, ibu hamil, pengunjung lanjut usia dan kendaraan dinas yang mungkin memerlukan akses lebih cepat ke MPP. Terdapat basement yang luas untuk kendaraan pegawai dan pengunjung yang dilengkapi dengan sistem keamanan, seperti CCTV dan terdapat petugas parkir atau keamanan untuk mengatur area parkir memaksimalkan penggunaan ruang dan menghindari kemacetan, menjaga keamanan kendaraan dan mencegah tindakan kriminal.

2.2.4 Prosedur dan Waktu Pelayanan

Prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Lamongan dapat dilakukan dengan masyarakat dapat langsung mengunjungi Gedung Mal Pelayanan Publik pada jam operasional dengan membawa berkas-berkas pendukung yang diperlukan. Masyarakat dapat mendatangi petugas layanan di lokasi unit pelayanan

atau loket-loket yang telah tersedia sesuai dengan jenis layanan yang ingin diakses. Selanjutnya, masyarakat dapat mengajukan pendaftaran dan menunggu proses pelayanan sesuai dengan nomor antrian masing-masing

Namun, bagi masyarakat yang masuk dalam kategori kelompok rentan, maka Mal Pelayanan Publik (MPP) Lamongan menyediakan prosedur khusus terkait layanan prioritas kelompok rentan yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, serta orang cidera. Adapun prosedur layanan prioritas antara lain sebagai berikut:

1. Pemohon mengajukan pendaftaran
2. Petugas menerima dan menerapkan 3 S (Senyum, Salam, dan Sapa) kemudian mengambilkan kartu prioritas sebagai pengganti nomor antrian
3. Petugas mendampingi pemohon pemegang kartu prioritas agar mendapatkan layanan prioritas tanpa harus menunggu antrian
4. Petugas *back office* akan memanggil petugas layanan prioritas sesuai dengan urutan pada kartu prioritas dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan
5. Petugas *back office* akan membantu pemohon prioritas untuk mengisi formular
6. Pemohon selesai menerima layanan

Adapun waktu operasional layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Lamongan termaktub di dalam Peraturan Bupati Lamongan Nomor 15 Tahun 2020 yang disusun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Waktu operasional tersebut disusun agar dapat dijadikan acuan oleh masyarakat dalam mengakses layanan di waktu yang tepat. Adapun waktu operasional layanan Mal

Pelayanan Publik (MPP) Lamongan antara lain sebagai berikut:

- a. Senin sampai Juma'at pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB
- b. Untuk hari Jumat, dimulai pada pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB dilanjutkan pukul 13.00 WIB – 15.00 WIB