

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Data Geografi Kota Bogor

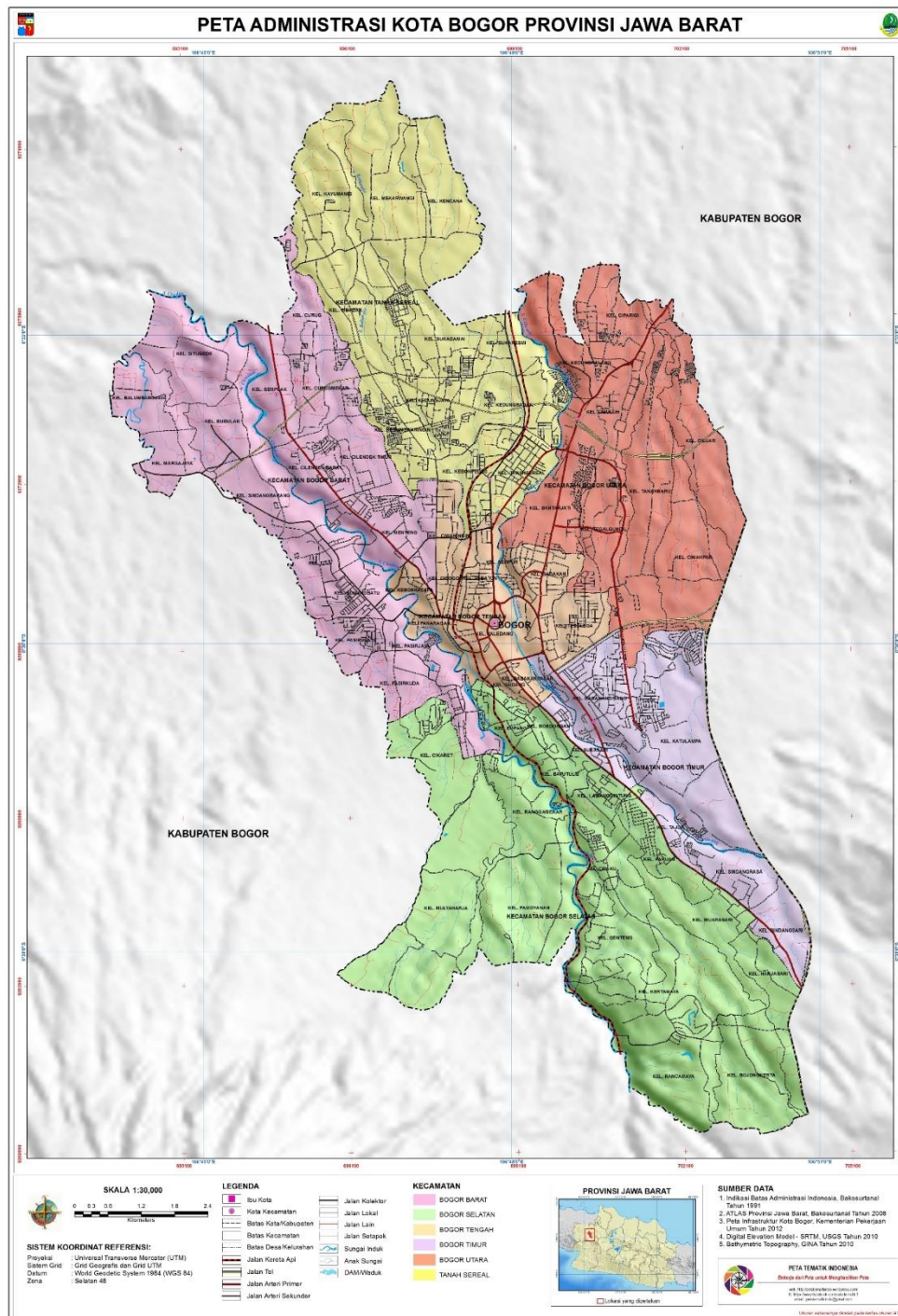
2.1.1 Letak Wilayah

Dari segi letak geografis, Kota Bogor terletak di antara garis bujur 106o 48' BT dan garis lintang 6o 26' LS. Dengan posisi ini, Kota Bogor berada di pusat wilayah Kabupaten Bogor dan juga sangat dekat dengan Ibukota Negara. Keadaan ini menjadi aset strategis yang mendukung perkembangan ekonomi dan layanan jasa. Kota Bogor menjadi pusat kegiatan nasional untuk industri, perdagangan, transportasi, komunikasi, dan pariwisata. Kota Bogor dikenal sebagai “Kota Hujan” karena curah hujannya yang tinggi sepanjang tahun, menjadikannya daerah yang sejuk dan lembap. Iklim ini memengaruhi keanekaragaman hayati serta aktivitas sosial, ekonomi, dan pariwisata.

Kota Bogor dikenal dengan nama "Buitenzorg" pada masa kolonial Hindia Belanda, yang berarti “tanpa kecemasan” atau “aman tenteram.” Kota ini menjadi tempat peristirahatan bagi pejabat kolonial karena lingkungannya yang sejuk dan asri. Warisan kolonial tersebut masih dapat dilihat dari bangunan bersejarah seperti Istana Bogor dan Kebun Raya Bogor, yang kini menjadi ikon kota. Kota ini memiliki potensi strategis dalam pengembangan ekonomi, budaya, dan pariwisata yang berkelanjutan. Melalui pembagian wilayah yang terstruktur dan pengelolaan lingkungan yang baik, Kota Bogor memainkan peran penting dalam pengelolaan perkotaan di Jawa Barat.

2.1.2 Luas Wilayah Administrasi

Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kota Bogor



Sumber: <https://petatematikindo.wordpress.com/tag/kota-bogor/>

Kota Bogor memiliki luas wilayah sebesar 11.850 Ha yang terdiri dari 6 kecamatan dan 68 kelurahan. Kota Bogor secara administratif dikelilingi oleh Kabupaten Bogor. Adapun batas wilayahnya sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Kemang, Bojong Gede, dan Kec. Sukaraja Kabupaten Bogor.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kec. Sukaraja dan Kec. Ciawi, Kabupaten Bogor.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kec. Darmaga dan Kec. Ciomas, Kabupaten Bogor.
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kec. Cijeruk dan Kec. Caringin, Kabupaten Bogor.

2.2 Kepadatan Penduduk

Kota Bogor dihuni oleh sekitar 1.070.719 juta Jiwa per Mei tahun 2024. Meningkatnya jumlah penduduk di Kota Bogor setiap tahun sejalan dengan meningkatnya kepadatan penduduk di daerah setempat dengan jumlah kepadatan penduduk sebanyak 9.613 orang/km persegi pada tahun 2023.

Tabel 2. 1 Kepadatan Penduduk Kota Bogor

Wilayah Kecamatan	Kepadatan Penduduk (orang/Km persegi)	
	2022	2023
Bogor Selatan	6.845	6.903
Bogor Timur	10.152	10.214
Bogor Utara	10.480	10.543
Bogor Tengah	11.505	11.474
Bogor Barat	10.221	10.293
Tanah Sareal	10.866	10.975
Jumlah	9.548	9.613

Sumber: <https://bogorkota.bps.go.id>

2.3 Data Umum Mal Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor

Mal Pelayanan Publik “Grha Tiyasa” merupakan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang berlokasi di Lippo Plaza Keboen Raya Bogor di Jalan Malabar 2 No.17A, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat, dengan Kode Pos 16128. MPP ini berhasil diresmikan oleh Menteri PANRB, yakni Syafruddin bersama Wali Kota Bogor, yakni Bima Arya Sugiarto pada tanggal 26 Agustus 2019. Peresmian ini menjadi tonggak penting dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. MPP berperan penting sebagai bagian dari komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional. Mal Pelayanan Publik “Grha Tiyasa” di Kota Bogor ini menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP) pertama di Provinsi Jawa Barat.

Gambar 2. 2 Mal Pelayanan Publik “Grha Tiyasa” Kota Bogor



Sumber: <https://mpp.kotabogor.go.id/>

2.3.1 Maklumat Pelayanan MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor

Maklumat Pelayanan sebagaimana dilihat dari UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 22 ayat (1) diartikan sebagai bentuk pemenuhan janji dan kewajiban antara penyelenggara layanan kepada pengguna layanan, serta sebagai bagian dalam pelaksanaan standar pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya oleh penyelenggara layanan. Adapun bunyi pernyataan maklumat pelayanan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, berisikan sebagai berikut.

“Kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.”

Perjalanan pelayanan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor berpedoman pada maklumat pelayanan yang berhasil di tanda tangani oleh seluruh instansi yang terlibat di dalamnya. Maklumat ini menjadi landasan komitmen bersama untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat. Setiap instansi yang beroperasi di MPP “Grha Tiyasa” berperan dalam memastikan standar pelayanan yang optimal dan terintegrasi. MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor berperan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi. Implementasi maklumat pelayanan yang melibatkan komitmen dari seluruh instansi merupakan wujud dari upaya Kota Bogor dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang prima.

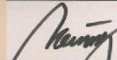
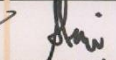
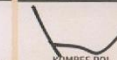
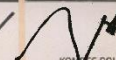
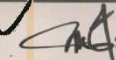
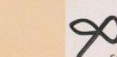
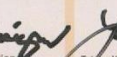
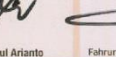
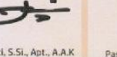
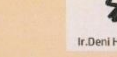
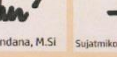
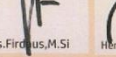
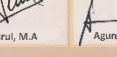
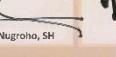


MAKLUMAT PELAYANAN

KAMI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.





Kepala Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat  Dir. Ir. H. Dading Maimud, MSCE	Kepala Bapenda Provinsi Jawa Barat  Dr. Hening Wildanmulya, MA	Kepala PT. Jasa Raharja Cab. D'Pamajajar  Hendri Afrizal, SE., MM., PIA	Direktur Lalu Lintas Polda Jawa Barat  KUMBER POL. Eddy Djunaedi, S.I.K	Kepala Polisian Resor Kota Bogor Kota  KUMBER POL. HENDRI FISHER, S.I.K.M.Hum	Kepala Kejaksaan Kota Bogor  Bambang Sutrisna, SH
Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor  Surjon	KPPBC TMP A BOGOR  Totang Yuliono, S.Pd., M.M	Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor  Budi Suroso	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bogor  Widiurubandono, MM	PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bogor  Edwin Rahadian Mulia	
PT. BPD Jawa Barat dan Banten, Tbk Cab. Bogor  Nuryadi, SE	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota  Chairul Arianto	BPJS Kesehatan Cabang Bogor  Fahrurrozi, S.Si., Apt., A.A.K	Kepala Kantor Pertanahan Kota Bogor  Ery Juliani Puzoreh, SH, MSi, M.Kn	PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor  Dini Sojaya Senjaya	
Kepala Bapenda Kota Bogor  Ir. Deni Hendana, M.Si	Kepala Disduk Capil Kota Bogor  Sujatmiko Baliarto, A.TD, MM	Kepala Disnakertrans Kota Bogor  Eli Buntang, S.Pd., MM	Kepala Dinas PMPTSP Kota Bogor  Drs. Firdaus, M.Si	Kepala Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah  Henny Nurliani, S.Pd., M.M	
Kepala Pengadaan Agama Kota Bogor  Drs. Nasrul, M.A	Ketua Pengadilan Negeri Bogor Kelas 1A  Agung Nugroho, SH	Kepala Taspen  Harini			

64

2.3.2 Makna Logo MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor

Gambar 2. 4 Logo MPP “Grha Tiyasa Kota Bogor



Sumber: <https://mpp.kotabogor.go.id/>

Pilar

Secara umum pilar ini melambangkan berbagai instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Bogor, pilar ini mempunyai 2 arah panah ke atas dan ke bawah.

- Panah keatas**, memiliki arti semangat melayani masyarakat dengan sepenuh hati yang berpedoman kepada aturan yang berlaku, melayani dengan ikhlas, jujur, dan berkeadilan.
- Panah kebawah**, memiliki arti landasan pelayanan yang berpondasi kuat, kokoh sehingga siap melayani masyarakat dengan pelayanan terbaik.

Kotak

Kotak dibagian bawah ini memiliki arti sebagai wadah atau ruang yang merangkul serta mempersatukan berbagai instansi yang bergabung di satu tempat dalam hal ini kotak tersebut dapat diartikan sebagai Mal Pelayanan Publik Kota Bogor.

MPP

Huruf MPP yang bersambung memiliki makna semangat kebersamaan dan kekeluargaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Warna Emas

Pemilihan Warna Emas dalam logo menyimbolkan semangat mulia dalam memberi pelayanan terbaik bagi masyarakat.

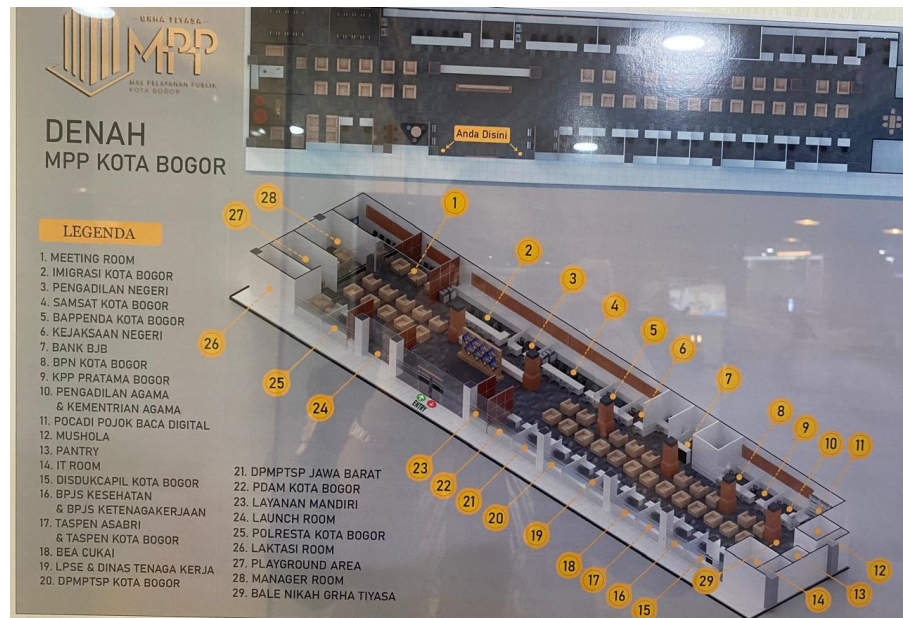
Warna Dasar

Pemilihan Warna Coklat Tua menyimbolkan semangat membumi dalam menjalankan pelayanan, MPP yang ramah namun tegas, bersahabat, bijaksana, produktif dan dapat diandalkan.

2.3.3 Denah MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor

Gambar denah yang ditampilkan di sudut tempat layanan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Denah tersebut berfungsi sebagai panduan visual yang membantu pengguna memahami tata letak fasilitas di dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor. Dengan adanya denah, masyarakat dapat dengan mudah menemukan lokasi instansi atau loket layanan yang mereka perlukan tanpa harus bertanya kepada petugas.

Gambar 2. 5 Denah Tempat Layanan MPP “Grha Tiyasa Kota Bogor



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

2.3.4 Jenis Pelayanan MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor

Terdapat lebih dari 145 layanan dari 17 instansi pemerintah yang pelayanannya tersedia pada Mal Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor, di antaranya:

Tabel 2. 2 Jenis Layanan MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor

NO	INSTANSI	LAYANAN
1	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor	•Pelayanan Permohonan Perpanjangan Paspor
2	Pengadilan Agama Bogor Kelas IA	•Layanan E-COURT •Layanan Gugatan Mandiri •Layanan Pengambilan Produk •Layanan Validasi Produk •Layanan Informasi
3	Pengadilan Negeri Bogor	•Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Pernah Pidana •Layanan Pendaftaran Perkara Perdata Gugatan Sederhana Melalui Aplikasi E-COURT •Layanan Pendaftaran Perkara Permohonan Melalui Aplikasi E-COURT •Layanan Informasi
4	Bea Cukai	• Pelayanan Aktivasi Modul PIB/PEB •Pelayanan Perizinan Subkontrak •Pelayanan Permohonan Informasi Kepabeanan •Registrasi NPPBKC
5	Kementerian Agama Kota Bogor	•Pelayanan Pencatatan Pernikahan •Pendaftaran Haji
6	POLRESTA Bogor Kota	•Perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) •Surat Keterangan Kehilangan
7	DPMPTSP Kota Bogor	•Izin Pemakaian Tanah (IPT)/PPTR •Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan (TK, SD,SMP) •Izin Penyelenggaraan Reklame (IPR) •Izin Penyelenggaraan Reklame (IPR) Non Permanen) •Izin Penyelenggaraan Reklame Berjalan •Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal •Izin Praktek Ahli Tenaga Laboratorium Medik (SIP-ATLM) •Izin Praktek Apoteker (SIPA) •Izin Praktek Bidan (SIPB) •Izin Praktek Dokter (SIPD) •Izin Praktek Dokter Gigi •Izin Praktek Elektromedis •Izin Praktek Fisikawan Medis •Izin Praktek Fisioterapi (SIPF) •Izin Praktek Okupasi Terapi (SIPOT) •Izin Praktek Penata Anestesi (SIPPA)

8	BPJS KETENAGAKERJAAN	• Layanan Informasi Kepesertaan • Layanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS
9	BPJS KESEHATAN	• Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan Peserta • Percetakan Virtual Account • Pendaftaran Dropbox
10	DISDUKCAPIL	• DISDUKCAPIL- K I A • DISDUKCAPIL- A K
11	BAPENDA KOTA BOGOR	• Pelayanan Cetak SKPD Reklame • Pelayanan Konsultasi • Pelayanan Pendaftaran NPWPD
12	DISNAKERTRANS	• Kartu Tanda Bukti Pencari Kerja/Kartu Kuning (AK/I)
13	PDAM	• Pelayanan Keluhan • Pelayanan Pendaftaran Baru
14	BJB	• BJB Costumer Service • BJB Teller Umum
15	LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik)	• LPSE
16	TASPEN Kota Bogor	• Enrollment • Layanan Informasi • Pengajuan Klaim tabungan Hari Tua, Pensiun, JKK dan JKM • Pengajuan non klaim (usul SK Janda/Duda, Mutasi Pensiun,dll)
17	TASPEN-ASABRI	• Enrollment • Layanan Informasi • Pengajuan Klaim tabungan Hari Tua, Pensiun, JKK dan JKM • Pengajuan non klaim (usul SK Janda/Duda, Mutasi Pensiun,dll)

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

2.3.5 Maksud dan Tujuan Pendirian MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor

Menurut Peraturan Walikota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pembentukan MPP dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau, dan mudah. Serta tujuan MPP adalah untuk

- a. Memberikan kemudahan, kecepatan dan keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan
- b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah Kota.