

LAPORAN PENYELENGGARAAN

MPP KABUPATEN DOMPU

TRIWULAN PERTAMA TAHUN 2026



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh,

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menyusun Laporan Penyelenggaraan Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Triwulan Pertama (Januari-Maret) Tahun 2026 dapat terselesaikan.

Laporan Penyelenggaraan Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Triwulan Pertama (Januari-Maret) Tahun 2026 untuk memberikan gambar penyelenggaraan MPP Kabupaten Dompu, untuk dapat dievaluasi dan ditindaklanjuti oleh Pimpinan dalam upaya penguatan dan perbaikan pelaksanaan MPP kedepannya.

Disadari sepenuhnya bahwa penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Triwulan Pertama (Januari-Maret) Tahun 2026 ini masih jauh dari sempurna, untuk kami mohon saran dan masukan dari semua pihak, akan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan laporan berikutnya.

Demikian Laporan Penyelenggaraan Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Triwulan Pertama (Januari-Maret) Tahun 2026 disampaikan, atas perhatian dan masukan dari semua pihak diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Dompu, April 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN DOMPU

Farid Anshari, SE, M.Si
Nip. 197205252002121012
Pembina Tk. I (IV/b)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.....	4
2.1 Pelaksanaan Penyelenggaraan MPP.....	4
2.2 Kunjungan MPP Kab. Dompus.....	7
2.3 Rencana Penggunaan Anggaran MPP Kab. Dompus 2026.....	8
BAB III. Penutup.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri mekanisme dan prosedur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: "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".

Pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat merupakan salah satu indikator terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas. Saat ini kualitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan, baik dari segi kemudahan, kecepatan maupun kenyamanan. Pelayanan publik kepada masyarakat masih memiliki sejumlah persoalan yang perlu di atasi, antara lain misalnya masih adanya sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, profesionalisme sumber daya manusia yang masih rendah, ketidakpastian waktu dan biaya mengakibatkan pelayanan di Indonesia identik dengan *High Cost Economy* (ekonomi biaya tinggi). Begitu banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi melalui perbaikan pelayanan publik. Inilah kerangka mendasar yang harus diramu dalam tata cara yang berorientasi pada hasil dan menjawab kebutuhan mendasar warga masyarakat sehingga lahir generasi pelayanan publik terpadu, lalu generasi kedua bernama Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mal Pelayanan Publik adalah generasi ketiga yang lebih progresif memadukan pelayanan dari Pemerintah Pusat, daerah, BUMD maupun swasta.

Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah. Serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan. Adapun tujuan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yaitu mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan serta meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

Pemerintah Kabupaten pada tahun 2024 yang telah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik, yang diresmikan atau di launchyng oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 12 Desember 2024 secara Daring bersama dengan 47 MPP diseluruh Indonesia.

Sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu merupakan instansi yang diberikan tugas untuk koordinasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan memberikan laporan secara berkala pada Pada Bupati selaku Pimpinan Daerah.

1.2 DASAR HUKUM

Adapun Dasar hukum penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang- Undangan;
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 dua kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Tahun 2016 Nomor 6);

1.3 TUJUAN dan MANFAAT

1.3.1 Tujuan

Tujuan Laporan Penyelenggaraan MPP :

1. **Menginformasikan Hasil Kegiatan:** Menginformasikan hasil kegiatan kepada pihak yang terkait, seperti atasan, sponsor, atau stakeholders, terkait Penyelenggaraan MPP setiap Triwulan
2. **Mengevaluasi Kegiatan:** Mengevaluasi kegiatan untuk mengetahui apakah kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang diharapkan.
3. **Mengidentifikasi Kekurangan:** Mengidentifikasi kekurangan atau kesalahan yang terjadi selama kegiatan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kegiatan di masa depan.
4. **Mengembangkan Kegiatan:** Mengembangkan kegiatan dengan mempertimbangkan hasil evaluasi dan identifikasi kekurangan.
5. **Mengakuntabilitas:** Mengakuntabilitas kegiatan kepada pihak yang terkait, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan transparansi.
6. **Membantu Perencanaan Kegiatan:** Membantu perencanaan kegiatan di masa depan dengan mempertimbangkan hasil evaluasi dan identifikasi kekurangan..

1.3.2 MANFAAT

Adapun manfaat laporan penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Dompu yaitu :

- 1) **Meningkatkan Kualitas Kegiatan:** Meningkatkan kualitas kegiatan dengan mempertimbangkan hasil evaluasi dan identifikasi kekurangan.
- 2) **Meningkatkan Akuntabilitas:** Meningkatkan akuntabilitas kegiatan kepada pihak yang terkait.
- 3) **Membantu Pengambilan Keputusan:** Membantu pengambilan keputusan untuk kegiatan di masa depan.
- 4) **Meningkatkan Transparansi:** Meningkatkan transparansi kegiatan kepada pihak yang terkait..

BAB II
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)

2.1. PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN MPP KABUPATEN DOMPU

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan.

2.2.1 Tujuan Penyelenggaraan MPP :

- a. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan system.
- b. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergitas antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan public.
- c. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi.
- d. meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, terjangkau, aman, nyaman, terintegrasi, transparan, dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

2.2.2 Fungsi Penyelenggaraan MPP :

- a. Sebagai Pusat Layanan Satu Pintu: MPP berfungsi sebagai pusat layanan di mana masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan dari berbagai instansi pemerintah dalam satu lokasi.
- b. Meningkatkan Aksesibilitas: MPP Pelayanan Publik dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi yang rumit, dan mempersingkat waktu pelayanan.
- c. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Dengan adanya MPP pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan fasilitas yang lebih baik, tenaga yang terlatih, serta prosedur yang lebih transparan dan akuntabel.
- d. Memberikan Kemudahan Administrasi: MPP membantu masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi seperti izin, dokumen kependudukan, perizinan usaha, dan lainnya dengan sistem yang lebih terintegrasi.
- a. Mendorong Kolaborasi Antar Instansi: MPP mengedepankan sinergi antara berbagai lembaga atau instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar tidak terjadi tumpang tindih atau kesulitan dalam mengakses layanan.
- e. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat: Dengan sistem pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan efisien, MPP diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.2.3 Keuntungan Penyelenggaraan MPP :

- a. Kemudahan Akses Layanan
- b. Peningkatan Efisiensi Waktu
- c. Layanan Terpadu
- d. Transparansi dan Akuntabilitas
- e. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- f. Meminimalisir Birokrasi yang Rumit
- g. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia
- h. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat
- i. Pengurangan Potensi Korupsi
- j. Fasilitasi Kolaborasi Antar Instansi

2.2.4 Lembaga, dan Instansi telah bergabung di MPP

Instansi/Lembaga/BUMD yang bergabung sebanyak 14 instansi terdiri dari :

1. Instansi Vertikal yang bergabung 7 instansi Yaitu
 - 1) BPN/ATR Kabupaten Dompus.
 - 2) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DOMPU
 - 3) Kantor Perwakilan Pajak Kabupaten Dompus.
 - 4) Kantor Imigrasi Kelas II Bima
 - 5) SAMSAT Kabupaten Dompus
 - 6) BPJS Kesehatan Kabupaten Dompus.
 - 7) BPJS KETENAGAKERJAAN Kabupaten Dompus
2. Organisasi Perangkat Daerah kabupaten Dompus Bergabung 5 OPD yaitu
 - 1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompus,
 - 2) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dompus.
 - 3) Dinas Kesehatan Kabupaten Dompus
 - 4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompus
 - 5) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Dompus
3. BUMD ada 2:
 - 1) PT. Bank NTB Syariah
 - 2) PDAM

2.2.5 Jenis-jenis Layanan pada MPP

Jumlah layanan di MPP sekitar 56 jenis layanan dari 14 Instansi yang bergabung yaitu :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 1. Layanan bantuan Perizinan berusaha
 2. (NIB)
 3. Persetujuan PB-UMKU
 4. Persetujuan PBG
 5. Persetujuan KKPR
 6. Persetujuan Kelayakan Lingkungan Hidup
 7. Izin Perubahan Pemanfaatan Tanah
 8. Izin Praktek Tenaga Kesehatan
 9. Izin Penelitian
 10. Izin Reklame
 11. Layanan Pelaporan LKPM

2. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dompu.
 1. Layanan SIMBG
 - i. Persetujuan Bangunan Gedung
 - ii. SLF/SBKBG
 2. Layanan Informasi Ruang (Surat Keterangan Rencana RKKRT)
 3. Surat Keterangan Pemanfaatan Ruang
3. Dinas Kesehatan Kabupaten Dompu
 1. Rekomendasi Praktek Tenaga Kesehatan
 2. Rekomendasi Sarana/fasilitas Kesehatan
 3. Layanan PIRT
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu
 1. Layanan Pendaftaran IKD
 2. Layanan Konsolidasi Data
 3. Perekaman KTP
5. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Dompu
 1. Pembayaran Retribusi Daerah(Sewa Tanah Pemerintah)
 2. Pemabayaran Pajak Daerah
6. BPN/ATR Kabupaten Dompu.
 1. Layanan Pendaftaran Hak Pertama Kali
 2. Layanan Pengalihan Hak Atas Tanah (Jual/Beli, Warisan dan Hibah
 3. Layanan Perubahan Hak
 4. Layanan Hak Tanggungan
 5. Layanan Roya
 6. Layanan Pengecekan
 7. Layanan SKPT
 8. Layanan Persetujuan Teknis Pertanahan
 9. Layanan Kesesuaian Pemanfaatan Ruang
 10. Layanan Infomasi dan Pengaduan
7. KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DOMPU
 1. Pengurusan Label Halal
8. Kantor Perwakilan Pajak Kabupaten Dompu.
 1. Pendaftaran NPWP;
 2. Aktivasi e-FIN;
 3. Aktivasi Wajib Pajak dan Non Efektif;
 4. Perubahan Data Wajib Pajak;
 5. Pembuatan kode *billing* tanpa akun;
 6. Asistensi pemutakhiran data mandiri;
 7. Informasi KSWP;
 8. Konsultasi Perpajakan; dan
 9. Asistensi layanan mandiri.
9. SAMGAT Kabupaten Dompu
 1. PKB Pengesahan kendaraan bermotor atau pajak kendaraan bermotor tahunan
10. Kantor Imigrasi Kelas II Bima
 1. Layanan Pengurusan Paspor
11. BPJS Kesehatan Kabupaten Dompu.
 1. Layanan Pendaftaran Peserta baru (mandiri/Badan Uasah)
 2. Layanan perubahan Data Peserta
 3. Layanan Infomasi dan Pengaduan

12. BPJS KETENAGAKERJAAN Kabupaten Dompu
 1. Layanan Pendaftaran Peserta baru
 2. Layanan jaminan Klaim
 3. Layanan Infomasi dan Pengaduan
13. PT. Bank NTB Cabang Dompu
 1. Layanan Pembukaan Rekening
 2. Layanan setor tunai
 3. Layanan Tarik Tunai
 4. Layanan Infromasi Pengajuan Kredit
14. PDAM Kabupaten Dompu
 1. Layanan Pembayaran Tagihan Rekening
 2. Layanan Pendaftaran Rekening Air

2.2 KUNJUNGAN MPP KABUPATEN DOMPU

Pengunjung atau masyarakat yang mengunjungi MPP untuk mengurus keperluannya selama Periode Triwulan Pertama (Januari-Maret) Tahun 2026 sejumlah 1.537 pengunjung mengalami Kenaikan sebesar 89 orang bila dibandingkan jumlah pengunjung pada triwulan Pertama pada tahun 2025 sebesar 1.448 Pengunjung. Kenaikan pada Triwulan Pertama ini disebabkan karena Gerai Bapenda Dompu mulai Membuka layanan pembayaran dan Pengecekan PBB, mulai Aktif memberikan layanan di MPP.

Rata rata pengunjung Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Dompu per hari sebanyak 25 Orang dari 14 OPD dan lembaga yang telah bergabung dalam MPP Kabupaten Dompu.

Data Pelayanan MPP Triwulan Pertama Tahun 2026

Pebruari	INSTANSI	Jan	Peb	Maret	Jlh
1	DPMPTSP	85	69	33	187
2	DPUPR	-	-	-	-
3	DIKES	26	15	9	50
4	DUKCAPIL	-	-	-	-
5	BAPPENDA	9	17	25	51
6	BPN/ATR \	-	-	-	-
7	DEPAG	-	-	-	-
8	PAJAK	-	-	-	-
9	SAMSAT	-	1	-	-
10	Kantor Imigrasi	122	89	53	264
11	BPJS Kesehatan	23	-	-	23
12	BPJS KENAGAKERJAAN	189	196	73	458
13	PT. Bank NTB	353	80	70	503
14	PDAM Kabupaten	-	-	-	-
	Total	807	467	263	1.537

Daftar Pengunjung MPP 5 terbanyak pada Triwulan Pertama adalah

1. Gerai PT. BANK NTB Syariah Sebanyak 503 Orang.
2. Gerai BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 458 Orang
3. Gerai Kantor Imigarsi Kelas II Bima sebanyak 264 orang
3. 4. Gerai DPMPTSP sebanyak 187 Orang.
5. Gerai Bapenda Kab. Dompu sebanyak 51 Orang

Berdasarkan hasil evaluasi Pelaksanaan pelayanan Lembaga dan OPD yang telah bergabung di MPP Kabupaten Dompu ini belum sepenuhnya dilakukan oleh OPD dan Lembaga Yang bergabung di MPP, terdapat beberapa OPD dan lembaga yang belum memberikan pelayanan secara rutin dan konsisten di MPP Kabupaten Dompu di antaranya :

1. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Dompu
2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Dompu
3. PDAM Kabupaten Dompu
4. BPN/ATR Kabupaten Dompu
5. Kantor Perwakilan Pajak Kabupaten Dompu
6. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu

Ada lembaga kementerian dengan keberbatasan sumber daya manusia (Pegawai) yang memberikan layanan di MPP jadwal waktu pelayanan terbatas yaitu

1. Kantor Imigrasi Kelas II Bima memberikan layanan pada hari senin dan Jum'at setiap minggu.
2. Kantor Pajak Cabang Dompu memberikan layanan setiap tanggal 1 dan tanggal 15 setiap bulan.

2.3 RENCANA PENGGUNAAN ANGGARAN MPP KABUPATEN DOMPU TAHUN 2026

Seiring dengan efisiensi yang dilakukan oleh Pemerintah berdampak terhadap alokasi anggaran yang diperuntukkan dalam pengelenggaraan MPP sebesar Rp. 50.000.000,- untuk tahun 2026 di gunakan sebagai berikut :

1. Biaya langganan listrik Rp. 24.000.000
2. Langganan internet Rp 8.400.000
3. Bahan komputer Rp. 5.600.000
4. Alat kebersihan Rp 2.050.000
5. Atk Rp 9.950.000

BAB III
PENUTUP

Dalam pelaksanaan dan pengelenggaraan MPP Kabupaten Dompu pada periode Triwulan Pertama (Januari-Maret) tahun 2025, masih terdapat beberapa geray yang masih kosong, karena terdapat beberapa OPD dan lembaga yang belum memberikan pelayanan secara rutin dan konsisten di MPP Kabupaten Dompu. Terhadap OPD dan Lembaga yang belum secara rutin dan konsistensi memberikan pelayanan di MPP, diharapkan pada tahun 2026 ini dapat meningkatkan komitmen konsistensi memberikan pelayanan di Gerai yang telah disediakan di MPP Kabupaten Dompu.