

LAPORAN PENYELENGGARAAN

MPP KABUPATEN DOMPU

TRIWULAN KEEMPAT TAHUN 2025



Dalam proses implementasi kebijakan MPP yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten/kota, terdapat beberapa hambatan dan tantangan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan MPP, antara lain permasalahan koordinasi antara pengelola MPP dengan instansi pemerintah dan sektor swasta, penyediaan dan pengelolaan teknologi informasi untuk mendukung proses penyelenggaraan pelayanan, pemenuhan dan implementasi standar pelayanan untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta adanya penurunan jenis layanan dikarenakan banyak instansi yang memilih untuk menarik layanannya. Kondisi ini juga semakin berat dengan adanya tantangan dalam memperoleh dukungan anggaran yang memadai dalam pengelolaan MPP, menjaga integritas dan akuntabilitas dalam mengelola MPP, serta memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat

LEMBAR HASIL EVALUASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KAB. DOMPU TAHUN 2025

63.98

BAIK

Rekomendasi Hasil Penilaian dari KemenPANRB

A. Keuangan

Pengelola MPP mendorong gerai yang menyediakan layanan berbayar agar dapat melakukan pembayaran melalui instansi perbankan yang membuka gerai di MPP berdasarkan perjanjian kerja sama yang sesuai dengan regulasi yang berlaku, untuk meningkatkan integrasi dan kemudahan dalam proses transaksi pelayanan. Pengelola MPP mengoptimalkan penyewaan aset daerah di lingkungan MPP kepada pihak swasta/mitra strategis pemerintah sesuai Perda/Perkada yang berlaku, untuk mendukung peningkatan PAD

B. Pembelajaran dan Pengembangan

1. Pengelola MPP menyelenggarakan pelatihan yang relevan bagi seluruh petugas gerai yang ada di MPP secara rutin guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan. Adapun terkait tantangan keterbatasan anggaran, MPP dapat memanfaatkan kolaborasi dengan mitra, seperti perguruan tinggi atau instansi yang memiliki gerai layanan di MPP, untuk bersama-sama menyelenggarakan pelatihan tersebut.
2. Pengelola MPP menyusun dan menerapkan mekanisme pemberian penghargaan/reward bagi seluruh pegawai di MPP, guna menumbuhkan motivasi dan rasa kepemilikan terhadap MPP.
3. Pengelola MPP menyusun rencana pengembangan dan evaluasi berkala penyelenggaraan MPP untuk menjaga keberlanjutan dan relevansi layanan bagi masyarakat.

C. Pengguna Layanan

1. Pengelola MPP melengkapi fasilitas keamanan seperti CCTV yang terpasang di lokasi strategis, APAR dan/atau hydrant lengkap dengan alarm kebakaran yang berfungsi dan dilakukan perawatan rutin (termasuk Sertifikasi Keselamatan Kebakaran), jalur evakuasi, rambu titik berkumpul yang mudah terlihat, tempat penyimpanan arsip penting yang tahan api, serta penyimpanan file digital di server atau layanan cloud dengan keamanan yang terjamin, guna menjamin keamanan pengguna layanan.
2. Pengelola MPP melengkapi fasilitas pada area parkir dengan, kartu parkir beserta nomor identifikasinya, CCTV yang mencakup seluruh area parkir, tempat penitipan jaket/helm beserta informasi penggunaannya, pelindung area parkir (kanopi), serta fasilitas drivethru untuk pengambilan atau permohonan layanan, guna memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna layanan.
3. Pengelola MPP melengkapi sarana/prasarana untuk kelompok rentan seperti diantaranya toilet khusus dengan pintu geser atau lipat serta tombol darurat, loket khusus penyandang disabilitas, area parkir dengan marka dan rambu yang jelas untuk kelompok rentan, alat bantu untuk tunanetra dan tunarungu yang mudah diakses, ruang laktasi dengan fasilitas

lengkap, serta pelatihan bahasa isyarat bagi pegawai, guna memastikan pelayanan di MPP diberikan secara inklusif dan dapat diakses oleh kelompok rentan.

4. Pengelola MPP mempublikasikan informasi prosedur pelayanan melalui beragam media, baik luring (banner, poster, monitor informasi, videotron, dll) maupun daring (website resmi, sosial media, dll), guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh masyarakat
5. Pengelola MPP mempublikasikan informasi waktu penyelesaian layanan melalui beragam media, baik luring (banner, poster, monitor informasi, videotron, dll) maupun daring (website resmi, sosial media, dll), guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh masyarakat
6. Pengelola MPP mempublikasikan layanan call center secara luas, melakukan dokumentasi dan rekapitulasi pengaduan termasuk tindak lanjutnya secara berkala, guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh pengguna layanan serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi layanan.
7. Pengelola MPP mempublikasikan layanan Customer Service, melakukan dokumentasi pengelolaan pengaduan atau pertanyaan pengguna secara digital, guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh pengguna layanan serta memudahkan proses analisa saran/masukan dari pengguna layanan.
8. Pengelola MPP mengoptimalkan penggunaan fitur chatbot dan chat analyzer di WhatsApp for Business, serta mempublikasikan nomor WthatsApp center secara luas guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh pengguna layanan serta mempermudah proses analisis masukan dari pengguna layanan.
9. Pengelola MPP menyusun SOP atau peraturan mengenai perlindungan dan kerahasiaan data (khususnya data pribadi), serta mempublikasikannya secara luas guna memastikan keamanan dari pengguna layanan.

D. Proses Internal

1. MPP melakukan kompilasi seluruh standar pelayanan dari setiap gerai dan menetapkan standar pelayanan MPP yang dipublikasikan secara luas, guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan.
2. Pengelola MPP mencantumkan secara rinci aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan, yaitu diantaranya mencakup jam operasional, mekanisme kedisiplinan dan pergantian pegawai hingga penghargaan bagi pegawai MPP dalam PKS/adendum guna memastikan pengelolaan dan penyelenggaraan MPP berjalan dengan baik.
3. Pengelola MPP mengadakan pertemuan rutin, seperti coffee morning, rapat koordinasi, dan evaluasi atau kegiatan lainnya sebagai sarana koordinasi memperkuat komunikasi, solidaritas antar pegawai di MPP serta memastikan proses penyelenggaraan pelayanan di MPP berjalan dengan baik.
4. Pengelola MPP menyediakan sistem layanan online berbasis website atau aplikasi yang memiliki fitur pendaftaran, antrean, unggah berkas, tracking proses layanan, unduh dokumen pelayanan, serta pengaduan untuk seluruh gerai yang tergabung di MPP guna meningkatkan integrasi, efisiensi dan kemudahan proses layanan di MPP, Pengelola MPP menyusun mekanisme pelayanan (proses bisnis) yang terintegrasi secara umum diterapkan kepada seluruh gerai di MPP, diantaranya meliputi sistem antrean, penyerahan dokumen, integrasi data antar layanan, hingga penyelesaian layanan, guna memastikan akuntabilitas dan kemudahan layanan di MPP.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh,

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menyusun Laporan Penyelenggaraan Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Triwulan Keempat (Oktober-Desember) Tahun 2025 dapat terselesaikan.

Laporan Penyelenggaraan Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Triwulan Keempat (Oktober-Desember) Tahun 2025 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 Keempat (Oktober-Desember) Tahun 2025 Tahun 2025 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 Keempat (Oktober-Desember) Tahun 2025 Tahun 2025 disampaikan, atas perhatian dan masukan dari semua pihak diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Dompu, 5 Januari 2026

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN DOMPU

A D N A N, SE. M.Si
Pembina TK. I (IV/b)
Nip. 197002202000031003

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. Dompu.....	7
2.3 Penyediaan Fasilitas MPP Kab. Dompu.....	8
2.4 Rencana Pengembangan MPP Kab. Dompu.....	8
2.5 Penilaian dan Evaluasi MPP Oleh KemenPANRB 2025	9
BAB III. Kesimpulan dan Saran	12

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. Mall 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 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 Pemerintah 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 Dompu.
 - 2) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DOMPU
 - 3) Kantor Perwakilan Pajak Kabupaten Dompu.
 - 4) Kantor Imigrasi Kelas II Bima
 - 5) SAMSAT Kabupaten Dompu
 - 6) BPJS Kesehatan Kabupaten Dompu.
 - 7) BPJS KETENAGAKERJAAN Kabupaten Dompu
2. Organisasi Perangkat Daerah kabupatenen Dompu Bergabung 5 OPD yaitu
 - 1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Dompu,
 - 2) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Dompu.
 - 3) Dinas Kesehatan Kabupaten Dompu
 - 4) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu
 - 5) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Dompu
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/SBKKBG
 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. SAMSAT 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 Infomasi 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 III (Juli–September) Tahun 2025 sejumlah 2.081 pengunjung mengalami Kenaikan sebesar 882 orang bila dibandingkan jumlah pengunjung pada triwulan Kedua tahun 2025 sebesar 1.199 Pengunjung. Kenaikan pada Triwulan Ketiga ini disebabkan karena Gerai Bapenda Dompu mulai Membuka layanan pembayaran dan Pengecekan PBB, Gerai BPN dan Disdukcapil mulai Aktif memberikan layanan di MPP.

Rata-rata pengunjung Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Dompu per hari sebanyak 16 Orang dari 14 OPD dan lembaga yang telah bergabung dalam MPP Kabupaten Dompu.

Data Pelayanan MPP Triwulan Ketiga Tahun 2025

Pebruari	INSTANSI	Okt	Nop	Des	Jlh
1	DPMPTSP	65	38	52	155
2	DPUPR	-	-	-	-
3	DIKES	24	80	38	142
4	DUKCAPIL	-	-	-	-
5	BAPPENDA	-	-	-	-
6	BPN/ATR \	-	-	-	-
7	DEPAG	-	-	-	-
8	PAJAK	-	-	-	-
9	SAMSAT	-	-	-	-
10	Kantor Imigrasi	103	169	91	363
11	BPJS Kesehatan	40	16	-	56
12	BPJS KENAGAKERJAAN	160	162	112	434
13	PT. Bank NTB	19	84	325	428
14	PDAM Kabupaten	-	-	-	-
Total		411	549	618	1.578

Daftar Pengunjung MPP 5 terbanyak pada Triwulan Keempat adalah

1. Gerai BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 434 Orang
2. Gerai PT. BANK NTB Syariah Sebanyak 428 orang
3. Gerai Kantor Imigarsi Kelas II Bima sebanyak 363 orang
3. 4. Gerai DPMPTSP sebanyak 155 Orang.
5. Gerai Dinas Kesehatan sebanyak 142 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. Bapenda Kabupaten Dompu
5. BPN/ATR Kabupaten Dompu
6. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu

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

1. Kantor Imigarsi Kelas II Bima memberikan layanan pada hari senin dan Kamis setiap minggu.
2. Kantor Pajak Cabang Dompu memberikan layanan setiap tanggal 1 dan tanggal 15 setiap bulan.

2.3 PENYEDIAAN FASILITAS MPP KABUPATEN DOMPU TAHUN 2025

Penyediaan fasilitas penunjang di Tahun 2025 sebagai berikut:

1. Mesin antrian 1 Unit
2. CCTV 1 Unit
3. Laptop 3 Unit
4. Computer 2 Unit
5. Printer 5 Unit
6. TV 1 Unit
7. Dispencer 1 Unit
8. Soundsystem 1 Unit
9. Kursi Layanan 25 Buah
10. Papan Nama MPP

2.4 RENCANA PENGEMBANGAN MPP KABUPATEN DOMPU

Rencana pengembangan MPP untuk memenuhi hasil peninjauan oleh TIM dari Kementerian PANRB pada MPP Kabupaten Dompu tanggal 6 November 2025, yang memberikan beberapa catatan harus dipenuhi dalam pengelenggaraan MPP sebagai berikut :

1. Penambahan Instansi/OPD/BUMD/BUMN yang bergabung di MPP:
 - a. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Dompu;
 - b. Dinas Perindag Kabupaten Dompu.
 - c. Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Dompu
 - d. Dinas Sosial Kabupaten Dompu
 - e. Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Dompu
 - f. Kejaksaan Negeri Dompu
 - g. Kepolisian Resort Kabupaten Dompu
 - h. Pengadilan Negeri Dompu
2. Penyiapan Sarana dan Prasarana Penunjang MPP antara lain :
 - a. Penataan Parkir
 - b. Ruang Rapat
 - c. Ruang Bermain Anak

- d. Ruang Ibu Menyusui
- e. Galery untuk UMKM
- f. Fasilitas Kaum Rentan/disabilitas
- g. Musolah

2.5 PENILAIAN DAN EVALUASI MPP OLEH KEMENPAN RB TAHUN 2025.

Kebijakan MPP telah dilaksanakan oleh Pemerintah sejak tahun 2017 ditandai dengan terbitnya PermenPAN RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan MPP dan Peraturan Presiden Nomor 89 tahun 2021 tentang penyelenggaraan MPP yang kemudian dilanjutkan dengan lahir nya PermenPAN RB nomor 92 tahun 2021 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan MPP.

Dalam proses implementasi kebijakan MPP yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten/kota, terdapat beberapa hambatan dan tantangan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan MPP, antara lain permasalahan koordinasi antara pengelola MPP dengan instansi pemerintah dan sektor swasta, penyediaan dan pengelolaan teknologi informasi untuk mendukung proses penyelenggaraan pelayanan, pemenuhan dan implementasi standar pelayanan untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta adanya penurunan jenis layanan dikarenakan banyak instansi yang memilih untuk menarik layanannya. Kondisi ini juga semakin berat dengan adanya tantangan dalam memperoleh dukungan anggaran yang memadai dalam pengelolaan MPP, menjaga integritas dan akuntabilitas dalam mengelola MPP, serta memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, sehingga mendorong KemenPAN RB untuk melakukan penilaian dan evaluasi MPP yang telah berjalan dengan menerbitkan Permen PAN RB Nomor 8 Tahun 2024 tentang pelaksanaan Evaluasi Penyelenggaraan MPP.

Pelaksanaan penilaian dan evaluasi MPP dilakukan Bulan Juli-Oktober 2025 terhadap 106 MPP di Indonesia dan diumumkan bulan Desember 2025 dengan KepmenPANRB Nomor 1346 Tahun 2025 tentang Hasil Evaluasi Penyelenggaraan MPP Tahun 2025.

Hasil Penilaian MAL PELAYANAN PUBLIK KAB. DOMPU TAHUN 2025 memperoleh nilai 63.98 kategori BAIK, dengan rekomendasi dari KemenPANRB sebagai berikut :

A. Keuangan

Pengelola MPP mendorong gerai yang menyediakan layanan berbayar agar dapat melakukan pembayaran melalui instansi perbankan yang membuka gerai di MPP berdasarkan perjanjian kerja sama yang sesuai dengan regulasi yang berlaku, untuk meningkatkan integrasi dan kemudahan dalam proses transaksi pelayanan Pengelola MPP mengoptimalkan penyewaan aset daerah di lingkungan MPP kepada pihak swasta/mitra strategis pemerintah sesuai Perda/Perkada yang berlaku, untuk mendukung peningkatan PAD

B. Pembelajaran dan Pengembangan

1. Pengelola MPP menyelenggarakan pelatihan yang relevan bagi seluruh petugas gerai yang ada di MPP secara rutin guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan. Adapun terkait tantangan keterbatasan anggaran, MPP dapat memanfaatkan kolaborasi dengan mitra, seperti perguruan tinggi atau instansi yang memiliki gerai layanan di MPP, untuk bersama-sama menyelenggarakan pelatihan tersebut.
2. Pengelola MPP menyusun dan menerapkan mekanisme pemberian penghargaan/reward bagi seluruh pegawai di MPP, guna menumbuhkan motivasi dan rasa kepemilikan terhadap MPP.

3. Pengelola MPP menyusun rencana pengembangan dan evaluasi berkala penyelenggaraan MPP untuk menjaga keberlanjutan dan relevansi layanan bagi masyarakat.

C. Pengguna Layanan

1. Pengelola MPP melengkapi fasilitas keamanan seperti CCTV yang terpasang di lokasi strategis, APAR dan/atau hydrant lengkap dengan alarm kebakaran yang berfungsi dan dilakukan perawatan rutin (termasuk Sertifikasi Keselamatan Kebakaran), jalur evakuasi, rambu titik berkumpul yang mudah terlihat, tempat penyimpanan arsip penting yang tahan api, serta penyimpanan file digital di server atau layanan cloud dengan keamanan yang terjamin, guna menjamin keamanan pengguna layanan.
2. Pengelola MPP melengkapi fasilitas pada area parkir dengan, kartu parkir beserta nomor identifikasinya, CCTV yang mencakup seluruh area parkir, tempat penitipan jaket/helm beserta informasi penggunaannya, pelindung area parkir (kanopi), serta fasilitas drivethru untuk pengambilan atau permohonan layanan, guna memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna layanan,
3. Pengelola MPP melengkapi sarana/prasarana untuk kelompok rentan seperti diantaranya toilet khusus dengan pintu geser atau lipat serta tombol darurat, loket khusus penyandang disabilitas, area parkir dengan marka dan rambu yang jelas untuk kelompok rentan, alat bantu untuk tunanetra dan tunarungu yang mudah diakses, ruang laktasi dengan fasilitas lengkap, serta pelatihan bahasa isyarat bagi pegawai, guna memastikan pelayanan di MPP diberikan secara inklusif dan dapat diakses oleh kelompok rentan.
4. Pengelola MPP mempublikasikan informasi prosedur pelayanan melalui beragam media, baik luring (banner, poster, monitor informasi, videotron, dll) maupun daring (website resmi, sosial media, dll), guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh masyarakat
5. Pengelola MPP mempublikasikan informasi waktu penyelesaian layanan melalui beragam media, baik luring (banner, poster, monitor informasi, videotron, dll) maupun daring (website resmi, sosial media, dll), guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh masyarakat
6. Pengelola MPP mempublikasikan layanan call center secara luas, melakukan dokumentasi dan rekapitulasi pengaduan termasuk tindak lanjutnya secara berkala, guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh pengguna layanan serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi layanan.
7. Pengelola MPP mempublikasikan layanan Customer Service, melakukan dokumentasi pengelolaan pengaduan atau pertanyaan pengguna secara digital, guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh pengguna layanan serta memudahkan proses analisa saran/masukan dari pengguna layanan.
8. Pengelola MPP mengoptimalkan penggunaan fitur chatbot dan chat analyzer di WhatsApp for Business, serta mempublikasikan nomor WthatsApp center secara luas guna memastikan informasi tersebut dengan mudah diterima oleh pengguna layanan serta mempermudah proses analisis masukan dari pengguna layanan.
9. Pengelola MPP menyusun SOP atau peraturan mengenai perlindungan dan kerahasiaan data (khususnya data pribadi), serta mempublikasikannya secara luas guna memastikan keamanan dari pengguna layanan.

D. Proses Internal

1. MPP melakukan kompilasi seluruh standar pelayanan dari setiap gerai dan menetapkan standar pelayanan MPP yang dipublikasikan secara luas, guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan.
2. Pengelola MPP mencantumkan secara rinci aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan, yaitu diantaranya mencakup jam operasional, mekanisme kedisiplinan dan pergantian pegawai hingga penghargaan bagi pegawai MPP dalam PKS/adendum guna memastikan pengelolaan dan penyelenggaraan MPP berjalan dengan baik.
3. Pengelola MPP mengadakan pertemuan rutin, seperti coffee morning, rapat koordinasi, dan evaluasi atau kegiatan lainnya sebagai sarana koordinasi memperkuat komunikasi, solidaritas antar pegawai di MPP serta memastikan proses penyelenggaraan pelayanan di MPP berjalan dengan baik.
4. Pengelola MPP menyediakan sistem layanan online berbasis website atau aplikasi yang memiliki fitur pendaftaran, antrean, unggah berkas, tracking proses layanan, unduh dokumen pelayanan, serta pengaduan untuk seluruh gerai yang tergabung di MPP guna meningkatkan integrasi, efisiensi dan kemudahan proses layanan di MPP, Pengelola MPP menyusun mekanisme pelayanan (proses bisnis) yang terintegrasi secara umum diterapkan kepada seluruh gerai di MPP, diantaranya meliputi sistem antrean, penyerahan dokumen, integrasi data antar layanan, hingga penyelesaian layanan, guna memastikan akuntabilitas dan kemudahan layanan di MPP.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam pelaksanaan dan pengelenggaraan MPP Kabupaten Dompu pada periode Triwulan Keempat (Oktober-Desember) tahun 2025 ada beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil evaluasi Pelaksanaan pelayanan Lembaga dan OPD yang telah bergabung di MPP Kabupaten Dompu, 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. 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.
2. Penyediaan fasilitas dalam MPP yang masih belum memenuhi standar kebutuhan OPD, Lembaga yang bergabung di MPP.
3. Petugas Pelayanan dari instansi yang bergabung pada MPP harus ke Instansinya masing-masing untuk keperluan administrasi kepegawaian/absensi sebelum melaksanakan pelayanan pada MPP. Kondisi ini berpotensi mengganggu penyelenggaraan layanan jika kehadiran petugas terlambat/tidak hadir tanpa pemberitahuan kepada koordinator MPP. Untuk mengatasi hal tersebut, perlu dipertimbangkan penerbitan surat tugas dari Pimpinan Instansi yang bergabung pada MPP dan pengawasan kehadiran petugas dimaksud dilaksanakan oleh Koordinator MPP.
4. Petugas pelayanan pada MPP perlu dipertimbangkan untuk mendapat tunjangan khusus sebagai motivasi dalam meningkatkan pelayanan.
5. Perlunya kebijakan yang mengatur semua pelayanan di bawah kendali koordinator penyelenggara MPP agar terwujud keterpaduan dan integrasi menyeluruh dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Dompu pelayanan secara maksimal agar penyelesaian pelayanan dapat terselesaikan di satu tempat lokasi saja yaitu di MPP Kabupaten Dompu.
6. Perlunya perluasan atau penambahan gedung untuk mengakomodir semua OPD yang ingin bergabung dalam MPP dan mendukung pengembangan pelayanan MPP Kabupaten Dompu kedepannya, serta diperlukan juga penambahan staf pegawai khusus yang berkompeten di bidang teknologi informasi untuk mendukung pengembangan sistem informasi MPP Kabupaten Dompu.
7. Perlunya sosialisasi yang massif kepada masyarakat mengenai sistem pelayanan online seperti OSS, SIMBG, MPP Digital dsb. agar penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dapat dilakukan secara Mandiri melalui sistem tersebut
8. Perlu adanya penyediaan gerai/tempat dilakukan pelayanan mandiri oleh masyarakat.
10. Rekomendasi dari Tim Penilia MPP tahun 2025 dari KemenPANRB akan dijadikan acuan perbaikan dalam penyelenggaraan MPP tahun 2026.

