



**PEMERINTAH KOTA
PALANGKA RAYA**

**MAL PELAYANAN PUBLIK
HUMA BETANG
KOTA PALANGKA RAYA**



LAPORAN PENYELENGGARAAN



**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Jl. Yos Sudarso No. 02, Palangka Raya**

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
A	GAMBARAN WILAYAH	3
B	LATAR BELAKANG	4
BAB II	PENYELENGGARAAN DAN PEMBANGUNAN	
	MAL PELAYANAN PUBLIK HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA	
A	PERKEMBANGAN MPP HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA	
1.	Koordinasi bagi keseluruhan pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik	7
2.	Penyusunan Standar Pelayanan	7
3.	Tata Laksana Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang	8
4.	SDM Pelayanan	8
5.	Persiapan Sarana dan Prasarana Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang	9
6.	Ujicoba Operasional	10
7.	Penandatanganan Komitmen	11
8.	Peningkatan Kompetensi Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Huma Betang	11
9.	Penjaminan kualitas pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik	12
B	TENAN MAL PELAYANAN PUBLIK HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA	17
C	SISTEM INFORMASI PELAYANAN MPP HUMA BETANG YANG TERINGERASI	
1.	Website	21
2.	Instagram	22
3.	Antrian MPP	22
4.	TV Informasi	23
5.	Virtual Assistant Hologram	23
6.	Anjungan Informasi MPP Huma Betang	24
D	SISTEM PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK	25
E	SARANA DAN PRASARANA MPP HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA	
1.	Loket Pelayanan	26
2.	Ruang Tunggu yang nyaman & Hiburan	26
3.	Loket Disabilitas dan Layanan Prioritas bagi Disabilitas	27
4.	Toilet Disabilitas	28
5.	Ruang Baca dan Tempat Bermain Anak	27
6.	Charging Both	28
7.	Anjungan Dukcapil Mandiri	29
8.	Ruang Laktasi	29
BAB III	PENUTUP	

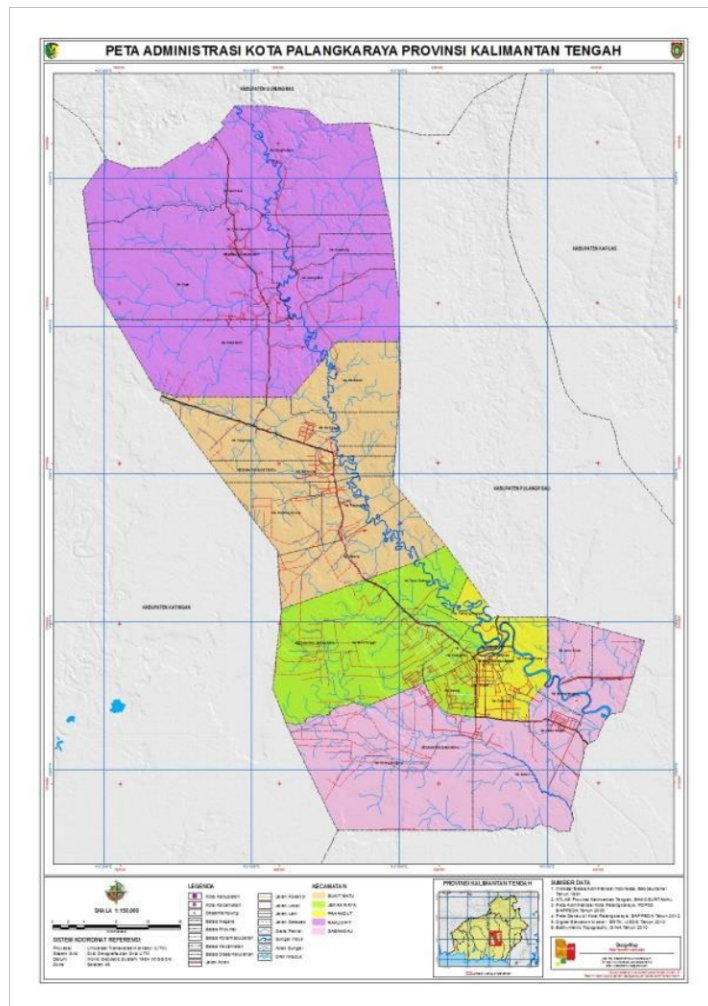
DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.	Peta Wilayah Administratif Kota Palangka Raya	3
Gambar	2	Contoh Standar Pelayanan Tenan DPUPR Kota Palangka Raya	8
Gambar	3	SDM Tenan BPJS dan SAMSAT	8
Gambar	4	Gedung Sementara Pelayanan MPP Huma Betang	9
Gambar	5	Ujicoba Operasional MPP Huma Betang	10
Gambar	6	Penandatanganan Komitmen	11
Gambar	7	Workshop Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015	11
Gambar	8	MPP Huma Betang Mendapatkan Sertifikasi ISO 9001:2015 Manajemen Mutu	13
Gambar	9	Pembangunan Tahap I	14
Gambar	10	Pembangunan MPP Huma Betang ditargetkan selesai keseluruhan pada tahun anggaran 2024	15
Gambar	11	Desain MPP Huma Betang Kota Palangka Raya	16
Gambar	12	Website MPP Huma Betang	21
Gambar	13	Website DPMPSTSP Kota Palangka Raya	21
Gambar	14	Instagram MPP Huma Betang	22
Gambar	15	Monitor Antrian	22
Gambar	16	TV Informasi	23
Gambar	17	Virtual Assistant Hologram	23
Gambar	18	Anjungan Informasi MPP Huma Betang	21
Gambar	19	Media Informasi dan Hiburan Pengunjung	24
Gambar	20	Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik	25
Gambar	21	Loket Pelayanan	26
Gambar	22	Ruang Tunggu	26
Gambar	23	Loket Disabilitas dan Layanan Prioritas bagi Disabilitas	27
Gambar	24	Toilet Disabilitas	27
Gambar	25	Ruang Baca dan Tempat Bermain Anak	27
Gambar	26	Charging Booth	28
Gambar	27	Anjungan Dukcapil Mandiri	29
Gambar	28	Ruang Laktasi	29

BAB I

Pendahuluan

Kota Palangka Raya adalah ibu kota dari Provinsi Kalimantan Tengah, Indonesia. Kota Palangka Raya secara geografis terletak pada 113°30' - 114°07' Bujur Timur dan 1°35' - 2°24' Lintang Selatan, dengan luas wilayah 2.853,52 Km² (267.851 Ha) dengan topografi terdiri dari tanah datar dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. Wilayah administrasi, Kota Palangka Raya terdiri atas 5 wilayah Kecamatan dan terdiri dari 30 Kelurahan.



Sebelah Utara	:	Dengan Kabupaten Gunung Mas
Sebelah Timur	:	Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Selatan	:	Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Barat	:	Dengan Kabupaten Katingan

**Luas Kecamatan dan Kelurahan
Kota Palangka Raya**

No	Kecamatan/Kelurahan	Luas (Km²)	(%)
I	PAHANDUT	119,73	4,18
	1. Pahandut	8,20	0,35
	2. Panarung	23,10	0,88
	3. Langkai	8,88	0,37
	4. Tumbang Rungan	22,98	0,86
	5. Tanjung Pinang	48,26	1,64
	6. Pahandut Seberang	7,95	0,27
II	SABANGAU	641,73	22,48
	1. Kereng Bangkirai	323,43	10,10
	2. Sabaru	151,83	5,68
	3. Kalampangan	42,29	1,73
	4. Kameloh Baru	63,75	2,00
	5. Bereng Bengkel	19,43	0,69
	6. Danau Tundai	40,77	1,59
III	JEKAN RAYA	387,53	13,58
	1. Menteng	31,27	1,16
	2. Palangka	22,49	0,92
	3. Bukit Tunggal	274,15	8,85
	4. Petuk Katimpun	59,63	2,23
IV	BUKIT BATU	603,14	21,14
	1. Marang	128,64	4,63
	2. Tumbang Tahai	60,10	1,67
	3. Banturung	57,78	2,11
	4. Tangkiling	83,88	2,94
	5. Sei Gohong	97,91	3,32
	6. Kanarakan	100,61	3,94
	7. Habaring Hurung	73,44	2,75
V	RAKUMPIT	1.101,99	38,62
	1. Petuk Bukit	299,91	10,59
	2. Pager	197,73	7,22
	3. Panjehang	39,44	1,47
	4. Gaung Baru	53,77	2,21
	5. Petuk Barunai	155,70	5,49
	6. Mungku Baru	193,37	6,99
	7. Bukit Sua	162,03	5,35

(tabel 1. Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Palangka Raya)

LATAR BELAKANG

Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Tujuan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan, serta meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

Pedoman Teknis pelayanan publik di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Kunci Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik antara lain :

- A. Komitmen : Komitmen setiap elemen yang terlibat khususnya institusi/ Organisasi / Unit yang terlibat di MPP
- B. Kerjasama : Melibatkan berbagai OPD / Instansi bergabung dengan MPP
Rencana Aksi
Pembagian kerja dan target waktu
Evaluasi Reguler
Selalu Berinovasi Menggali Nilai Lokal
- C. Integrasi : Integrasi yang ada di dalam MPP diantaranya adalah :
 - ✓ integrasi antar OPD di lingkup Pemda Kab/Kota.
 - ✓ Pemda dengan instansi pusat.
 - ✓ Pemda dengan BUMD, dll dan dimulai dari sistem antrian hingga *sharing* data persyaratan yang diberikan oleh pengguna layanan
- D. Kinerja : menekankan pada kecepatan pelayanan, kesesuaian dengan Standar Pelayanan dan Kualitas dan Maklumat, hingga profesionalisme dan hospitality dari petugas

Budaya Pelayanan Prima :

- Memberikan servis tidak hanya sekadar patuh, melainkan suatu upaya untuk memberikan apa yang diinginkan masyarakat lebih dari yang diharapkan
- Memberikan servis yang unggul dengan menciptakan pengalaman positif yang diharapkan, dengan cara memenuhi dan melampaui harapan masyarakat.
- Pentingnya mengetahui apa yang dipikirkan (keluhan) dan cara penanganannya untuk memenuhi kepuasan masyarakat
- Berikan insentif, pengakuan dan penghargaan untuk kinerja dan apresiasi, buat setiap orang bagian penting dari tim.

Secara Umum Bentuk Pelayanan Mal Pelayanan Publik di bagi menjadi 4 Bagian yaitu :

1. **Pelayanan Langsung :**

Pelayanan yang diberikan secara interaktif dengan tatap muka langsung. *contoh: pelayanan haji dan umroh oleh gerai Kantor Wilayah Agama*

2. **Pelayanan Secara elektronik :**

Pelayanan yang diberikan secara interaktif dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. *contoh: pelayanan OSS oleh gerai DPMPTSP*





3. **Pelayanan Mandiri:**




Pelayanan yang diberikan dapat diakses secara mandiri oleh pengguna layanan dengan menggunakan perangkat yang tersedia. *contoh: pelayanan ADM Adminduk oleh gerai Disdukcapil*

4. **Pelayanan Bergerak :**

Pelayanan ini dilakukan dengan tujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan menggunakan moda transportasi. *contoh: penyediaan mobil keliling pelayanan MPP*

Dalam Hal Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Instansi yang memiliki Kewenangan dalam hal perizinan sehingga menjadi leading sector penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, ada pun Tugas penyelenggara Mal Pelayanan Publik di bagi menjadi 7 yaitu :

- | | | |
|---|---|---|
| 1 |  | Menyediakan Sarana, Tempat dan / atau ruang Pelayanan |
| 2 |  | Penataan dan Pengaturan Pola Pelayanan dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik |
| 3 |  | Pengordinasian, Ketersediaan standar Pelayanan Bagi keseluruhan Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik |
| 4 |  | Penjaminan kualitas pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan |

- 5  Penyediaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang teringerasi
- 6  Penyediaan Tata Tertib
- 7  Pemantauan dan evaluasi Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik

Dalam Pelaksanaan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik juga melakukan Digitalisasi, adapun tujuan pembangunan sistem digital adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dari MPP
2. Peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi MPP
3. Pemerataan penerapan standar minimal penyelenggaraan sistem pelayanan berbasis elektronik di MPP

Mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dukungan Sistem Elektronik untuk Mal Pelayanan Publik minimal meliputi :

- a) Informasi Umum
- b) Pendaftaran
- c) pemrosesan dan penelusuran dokumen
- d) konsultasi dan pengaduan masyarakat
- e) survei kepuasan masyarakat
- f) pelaporan kinerja

BAB II

PENYELENGGARAAN DAN PEMBANGUNAN MAL PELAYANAN PUBLIK HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP), merupakan salah satu strategi meningkatkan Kecepatan, Kemudahan, Jangkauan, Kenyamanan dan Keamanan Pelayanan serta meningkatkan daya saing dan memberikan Kemudahan Berusaha dengan melakukan pengintegrasian pelayanan publik baik instansi pusat, BUMN/BUMD, dan pihak Swasta didalam satu tempat/satu gedung. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik *jo.* Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan hal tersebut maka Pemerintah Kota Palangka Raya membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang selanjutnya diberikan nama MPP Huma Betang Kota Palangka Raya. MPP Huma Betang merupakan wujud komitmen antara Pemerintah Kota Palangka Raya dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Palangka Raya. MPP Huma Betang itu sendiri dapat diartikan “**Mal Pelayanan Publik Hadir Untuk Melayani Anda, Bekerja Efektif, Terukur, Amanah dan Tanggung Jawab**”.

A. PERKEMBANGAN MPP HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA

Dalam mewujudkan MPP Huma Betang telah dilakukan tahapan-tahapan penyelenggaraan, sebagai berikut:

1. Koordinasi bagi keseluruhan pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik :
Pemerintah Kota Palangka Raya Berkolaborasi dengan Instansi Pusat dan Daerah serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Pihak Swasta yang akan bergabung. Di tuangkan dalam Berita Acara Kesepahaman Antara Pemerintah Kota Palangka Raya bersama dengan Instansi Instansi Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah, BUMN, BUMD maupun Instansi Vertikal.
2. Penyusunan Standar Pelayanan
 - A. Penyusunan Data Layanan Tenan yang Tergabung di dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya

MATRIKS DATA LAYANAN MPP/HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA
INSTANSI : DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA PALANGKA RAYA

NO	Jenis Layanan	Deskripsi	Dasar Hukum	Persyaratan	Formulir	Prosedur	Biaya	Pemrosesan (SOP)	Link Layanan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Pemenuhan Standar Teknis Bangunan Gedung a. Bangunan Gedung dan Prasarana Baru b. Bangunan Gedung dan Prasarana Eksisting	Layanan On Line melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG)	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Perda No : 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Retribusi Daerah	data pemohon atau pemilik, data bangunan gedung, dan dokumen rencana teknis	Tedapat pada SIMBG	Pemohon atau pemilik yang mendaftar harus menyampaikan informasi berupa data pemohon atau pemilik, data bangunan gedung, dan dokumen rencana teknis	Retribusi Berdasarkan Luasan Bangunan, Fungsi Bangunan dan Pemilik Bangunan	Dapat di Unduh/Download pada SIMBG	https://simbg.pu.go.id/

(Gambar 2. Contoh Standar Pelayanan Tenan DPUPR Kota Palangka Raya)

3. Tata Laksana Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang :

Tata Laksana MPP Huma Betang dituangkan dalam Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 58 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/161/2022, tentang pengangkatan Pejabat Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang Kota Palangka Raya.

4. SDM Pelayanan :

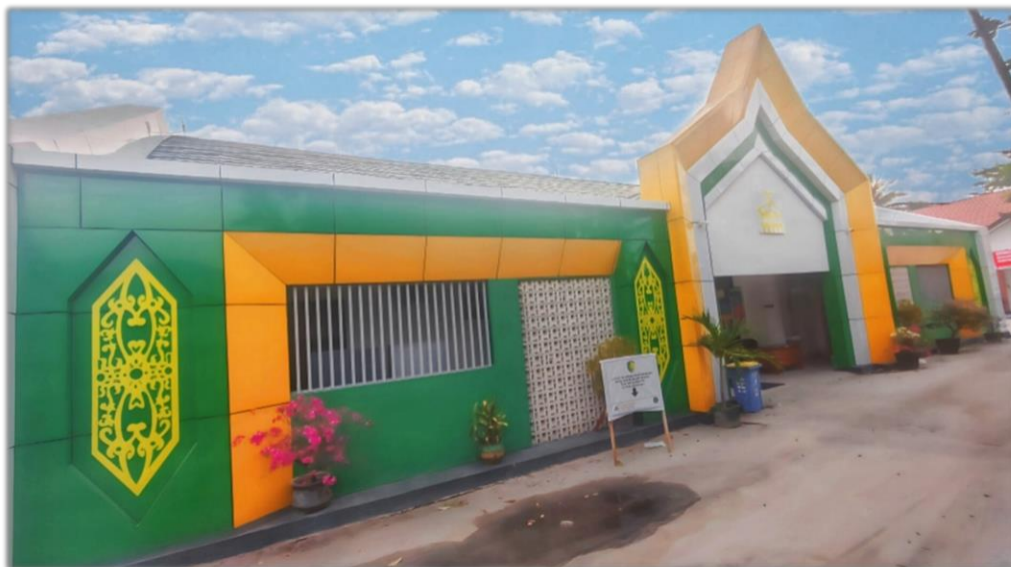
Pelayanan MPP Huma Betang melibatkan beberapa instansi yang memberikan pelayanan, terdiri dari unsur Pemerintah Kota Palangka Raya, Instansi Pemerintah Provinsi maupun instansi vertikal.



(gambar. 3 SDM Tenan BPJS dan SAMSAT)

5. Persiapan Sarana dan Prasarana Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang

MPP Huma Betang memanfaatkan Gedung Pelayanan Dpmptsp Kota Palangka Raya yang di rehab menjadi ruang Pelayanan MPP Huma Betang.



(Gambar 4. Gedung Sementara Pelayanan MPP Huma Betang)

6. Ujicoba Operasional

Soft Opening MPP Huma Betang Palangka Raya dilakukan melalui ujicoba operasional yang diresmikan oleh Walikota Palangka Raya pada tahun 20 Desember 2020.



(gambar 5. Ujicoba Operasional MPP Huma Betang)

7. Penandatanganan Komitmen

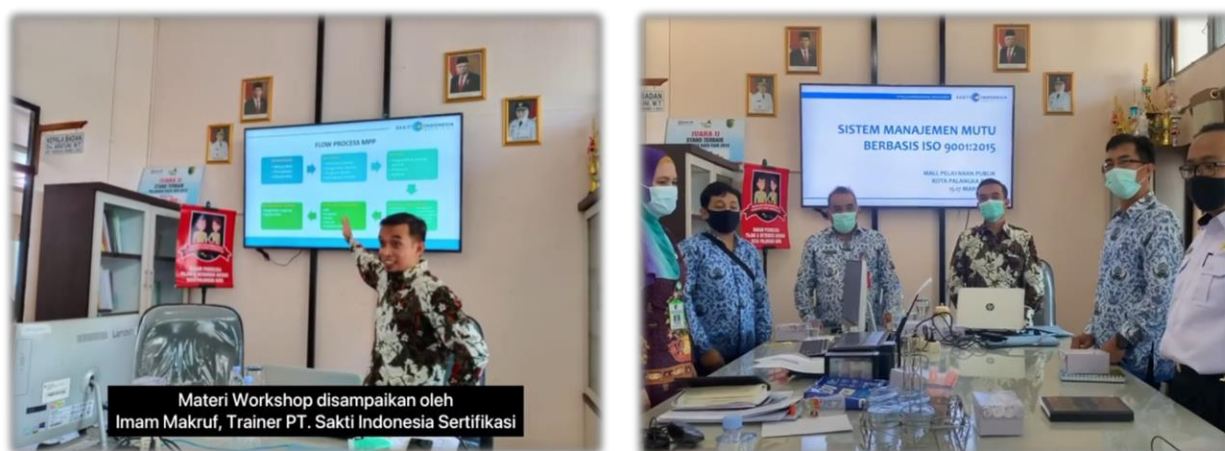
Walikota Palangka Raya pada tanggal 02 Maret tahun 2021 telah melakukan penandatanganan komitmen dan kesanggupan dengan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya.



(gambar 6. penandatanganan komitmen)

8. Peningkatan Kompetensi Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Huma Betang

Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MPP Huma Betang Kota Palangka Raya, Pada tanggal 22 Maret Tahun 2021 MPP Huma Betang Kota Palangka Raya Mengadakan Workshop Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 dimana Penyampaian materi Workshop di sampaikan oleh PT. Sakti Indonesian Sertifikasi



(gambar 7. Workshop Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015)

9. Penjaminan kualitas pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik :

Berawal dari kegiatan Workshop ISO 9001 : 2015 Manajemen Mutu yang diadakan pada tahun 2021 dengan Durasi 9 Bulan, di mulai pada Bulan Maret 2021 sampai dengan Bulan September dan di akhiri dengan kegiatan Audit Eksternal yang di laksanakan oleh Sakti Indonesia Sertifikasi, Pada Desember 2021 Mal Pelayanan Publik dinyatakan berhak Menyandang Sertifikasi ISO 9001:2015, dan pada tanggal 03 Februari 2022 di laksanakan acara serah terima Sertifikat ISO 9001:2015, yang di serahkan Imam Makruf perwakilan dari Sakti Indonesia Sertifikasi melakukan Penyerahan kepada Walikota Palangka Raya.

Ada pun terdapat 4 Manfaat yang di dapat MPP Huma Betang dari meraih Sertifikasi Sertifikasi ISO 9001:2015 yakni :

- 1 Menjamin Kualitas dan Mutu
- 2 Meningkatkan Kepercayaan Tenan akan MPP Huma Betang
- 3 Menjamin Kepuasan Tenan dan Masyarakat
- 4 Sistem yang terdokumentasi





(Gambar 8. MPP Huma Betang Mendapatkan Sertifikasi ISO 9001:2015 Manajemen Mutu)

Pada saat ini melaksanakan pembangunan bangunan gedung serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam implementasi MPP Huma Betang yang dilaksanakan oleh Dinas PUPR Kota Palangka Raya.

Luas lahan kawasan MPP Huma Betang seluas 8.630 m², saat ini ditempati 2 kantor Pemerintah Kota Palangka Raya, yaitu: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD).

Luas keseluruhan bangunan MPP Huma Betang direncanakan 936 m². Bangunan ini terdiri dari 2 lantai dengan luasan lantai I seluas 441,26 m² dan lantai II seluas 551,74 m². Pembangunan tahap pertama telah dilakukan pada tahun anggaran 2022 dengan anggaran sebesar Rp. 4.000.000.000,- (empat milyar rupiah) dengan luas bangunan 494,26 m², terdiri dari lantai I seluas 217,76 m² dan lantai II seluas 276,50 m².

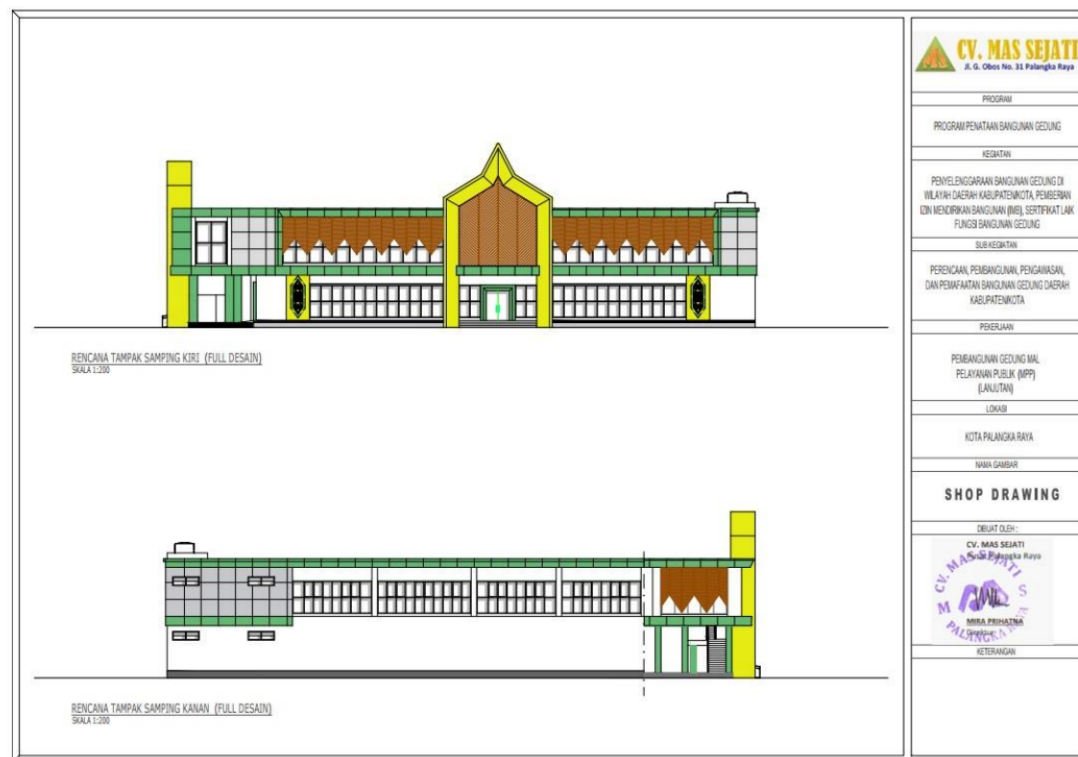


(gambar 9. Pembangunan Tahap I)

Tahun anggaran 2023 ini dilakukan lanjutan pembangunan tahap kedua anggaran sebesar Rp. 2.330.000.000,- (dua milyar tiga ratus tiga puluh juta rupiah), dengan luas bangunan 468,74 m2 terdiri dari lantai I seluas 223,50 m2 dan lantai 245,24 m2.



(gambar 10. Pembangunan MPP Huma Betang ditargetkan selesai keseluruhan pada tahun anggaran 2024)



(gambar 11. Desain MPP Huma Betang Kota Palangka Raya)

B. TENAN MAL PELAYANAN PUBLIK HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA

Selama Ujicoba Operasional MPP Huma Betang Palangka Raya, terdapat 12 instansi yang memberikan pelayanan. Dalam perjalanannya ada beberapa instansi yang menyatakan minat untuk turun berperan dalam MPP Huma Betang, namun karena keterbatasan ruangan belum dapat memenuhi pernyataan minat tersebut.

Berikut daftar Instansi yang tergabung dalam MPP Huma Betang:






No	Tenant	Waktu Pelayanan		Jenis Layanan	
		Hari	Pukul (WIB)		
1	 DPMPTSP Kota Palangka Raya	Senin – Jum’at	08.00 – 11.30 13.15 – 14.30	1	Surat Izin Penelitian (Mahasiswa)
				2	Izin Reklame Tahunan & Reklame Insidentil
				3	Izin Tempat Penjualan minuman berakohol (Toko,Cafe,Distributor)
				4	Izin Site Plan Umum dan Perumahan
				5	Izin kerja tenaga sanitarian
				6	Izin pengumpulan uang dan barang
				7	Izin perubahan fungsi tanah
2	 Samsat Provinsi Kalimantan Tengah	Senin – Jum’at	08.00 – 14.00	1	Perpanjangan pajak kendaraan bermotor 1 tahun
3	 BPJS Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	Senin – Jum’at	08.30 – 10.00	1	Pendaftaran baru peserta mandiri
				2	Perubahan data
				3	Informasi Kepesertaan
				4	Informasi Cek aktivitas kartu BPJS
4	 BPJS Ketenagakerjaan	Senin – Jumat	08.30 – 14.00	1	Pendaftaran Badan Usaha dalam jaminan sosial tenaga kerja
				2	Pendaftaran pekerja mandiri (Bulan penerima upah) dalam jaminan sosial tenaga kerja
				3	Konsultasi mengenai program jaminan sosial tenaga kerja
				4	Informasi pembayaran iuran program jaminan sosial tenaga kerja
				5	informasi klaim program jaminan sosial tenaga kerja
5	 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	Senin – Kamis	08.00 – 11.30 15.15 – 14.00	1	Pembuatan Kartu Keluarga
				2	Pembuatan Akta Kelahiran
				3	Pembuatan Akta Kematian
		Jum’at	08.30 – 10.30 13.15 – 15.00	4	Pembuatan Surat Pindah Kependudukan
				5	Pembuatan berkas cetak ulang KTP - el
				6	Pembuatan baru dan cetak ulang kartu identitas anak (KIA)

No	Tenant	Waktu Pelayanan		Jenis Layanan	
		Hari	Pukul (WIB)		
6	 POLRESTA PALANGKA RAYA	Senin – Jum’at	08.00 – 14.00	1	Perpanjangan SKCK
7	 Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya	Senin – Jum’at	08.00 - 11.30 13.15 – 14.30	1	Konsultasi cara pembuatan kartu AK 1 (Kartu Kuning) dan cetak AK 1
				2	Konsultasi Pendirian Lembaga Pelatihan (LKP)
				3	Info Loker (Lowongan Pekerjaan)
8	 Perwakilan Kalimantan Tengah	Senin – Jum’at	08.00 – 11.30	1	Menerima laporan/konsultasi non laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
9	 Pelayanan Pendampingan OSS RBA (DPMPTSP Kota Palangka Raya)	Senin – Jum’at	08.00 – 11.30 13.15 – 14.30	1	konsultasi kendala OSS RBA
				2	Pendaftaran NIB
10	 BANK KALTENG PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH KALIMANTAN TENGAH	Senin – Jum’at	08.00 – 11.30 13.15 – 14.30	1	Setoran tabungan
				2	Penarikan tabungan
				3	Penarikan cek
				4	Setoran ke kasda kota
11	 Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya	Senin – Jum’at	08.00 – 11.30 13.15 – 14.30	1	Pelayanan PBB-2
				2	Pelayanan Verifikasi BPHTB
				3	Costumer Service
		Senin – Jum’at	08.00 – 11.30 13.15 – 14.30	1	Penerimaan laporan (pajak hotel, restoran, hiburan, parkir, minerba, ABT, SBW)
12	 BADAN POM	Senin	08.00 – 11.30	1	Izin Penerapan CPPOB / CPOTB (Sertifikasi Sarana Produksi Pangan Olahan / Obat Tradisional)
		Rabu	08.00 – 11.30	2	SPA CPKB (Sertifikasi Sarana Produksi Kosmetik)
				3	Layanan Informasi dan Pengaduan terkait Obat dan Makanan
13	 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangka Raya	Senin	08.00 – 11.30	1	Persetujuan Pembangunan Gedung (PBG)
		Rabu	08.00 – 11.30	2	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)

(Tabel 2 Informasi Tenant MPP Huma Betang)

**INFORMASI TENAN DI NON AKTIFKAT SEMENTARA MAL PELAYANAN PUBLIK
HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA**





Sebelum adanya pembangunan gedung baru MPP Huma Betang Mal Pelayanan Publik Terbagi menjadi 2 (dua) Gedung di antaranya Gedung di manfaatkan untuk layanan Instansi Vertikal dan Gedung ke 2 (dua) di manfaatkan untuk Layanan perangkat Daerah lainnya. Setelah di mulai Pembangunan gedung baru MPP Huma Betang, maka Kepala Dinas DPMPTSP mengeluarkan kebijakan berupa surat kepada sebagian tenan yang terdapat pada gedung pertama, ada 5 (lima) instansi vertical yang di non aktifkan sementara waktu sebelum bangunan gedung rampung. Berikut daftar tenan yang di non aktifkan sementara waktu

No	Tenant	Waktu Pelayanan		Jenis Layanan	
		Hari	Pukul (WIB)		
1	 Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya	-	-	1	Layanan Informasi dan Konsultasi Masalah Haji dan Umroh
				2	Layanan Informasi dan Sosialisasi Pernikahan
				3	Layanan Informasi dan Konsultasi Zakat dan Wakaf
2	 PDAM Kota Palangka Raya	-	-	1	Layanan Gangguan
				2	Permohonan Pemasangan Baru
3	 Kejaksaan Negeri Palangka Raya	-	-	1	Pelayanan Perdata dan Tata Usaha Negara
				2	Layanan Permohonan Informasi Publik
				3	Laporan Pengaduan Masyarakat
4	 Kota Palangka Raya	-	-	1	Pembuatan Surat Keterangan Bebas Narkotika
				2	Pelayanan Rehabilitasi Rawat Jalan
				3	Penyuluhan Konseling Rehabilitasi
5	 PLN	-	-	1	Pemasangan Baru
				2	Perubahan Daya
				3	Informasi Perdouk Layanan PLN

(Tabel 2 Informasi Tenant MPP Huma Betang)

INFORMASI TENAN DAFTAR TUNGGU BERGABUNG DI MPP HUMA BETANG

Dikarnakan Keterbatasan ruang pelayanan sementara MPP Huma Betang ada 4 calon Tenan yang hendak bergabung di antaranya :

No	Tenant	Keterangan
1		Survei MPP Huma Betang belum bersurat resmi
2		Survei MPP belum bersurat resmi
3		Bersurat Resmi (Perusahan Sekuritas di bawah otoritas BEI)
4		Survei MPP belum bersurat resmi



Jakarta, 08 Agustus 2023

Nomor : 002/NHKS-Dir-BD/VIII/2023
 Lampiran : Company Profile NH Korindo Sekuritas Indonesia
 Perihal : **Permohonan Fasilitas Galeri Investasi**
NH Korindo Sekuritas Indonesia di Mall Pelayanan Publik Kota Palangka Raya

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
 Jl. Yos Sudarso No. 02 Palangka Raya
 Kalimantan Tengah

Dengan hormat,

Dalam rangka mengenalkan Pasar Modal sejak dini pada masyarakat umum melalui layanan edukasi dan literasi, melalui surat ini kami NH Korindo Sekuritas Indonesia Kantor Perwakilan Palangka Raya yang merupakan salah satu anak usaha dari NH Financial Group, berkantor berpusat di Seoul Korea Selatan bermaksud mengajukan sebagai mitra Galeri Investasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Palangka Raya yang akan dibuka sekaligus melengkapi ketentuan Bursa Efek Indonesia. Adapun layanan dijadwalkan setiap hari Senin – Jumat dengan menempatkan 1 (satu) orang petugas dari NH Korindo Sekuritas Indonesia di Palangka Raya.

Oleh karena itu, kiranya Bapak Kepala DPM-PTSP Kota Palangka Raya berkenan memberikan fasilitas dan tempat bagi NH Korindo Sekuritas Indonesia untuk dapat memberikan layanan tersebut di atas pada Mall Pelayanan Publik Kota Palangka Raya.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
PT NH Korindo Sekuritas Indonesia



Amir Suhendro Samirin
 Direktur

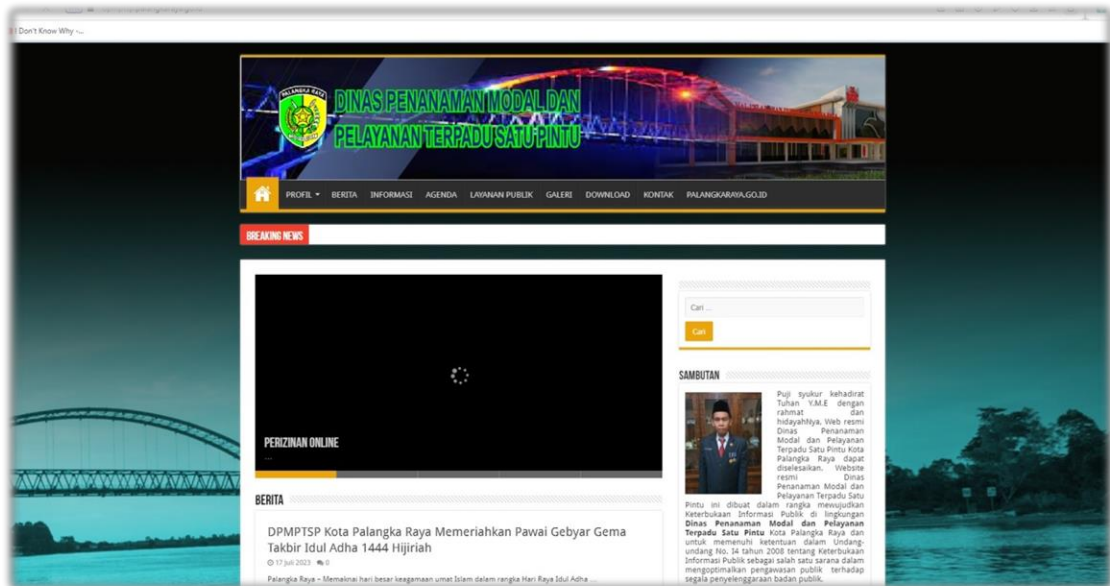
Tembusan:
 1. Wali Kota Palangka Raya di Palangka Raya
 2. Bursa Efek Indonesia KP. Kalimantan Tengah di Palangka Raya

District 8 Treasury Tower 51st FL, SCBD Lot 26, Jl. Jendral Sudirman Kav. 52 - 53 Jakarta 12190 • Telp. +62 21 50889100 • Fax. +62 21 50889101 • Call Center +62 21 50889102 • www.nhsec.co.id
 A Member of NONGHYUP FINANCIAL GROUP, Seoul • New York • London • Hongkong • Singapore • Shanghai • Beijing • Kuala Lumpur • Hanoi • Ho Chi Minh City • Jakarta

(Gambar 12. Surat resmi permohonan bergabung dengan MPP Huma Betang)

C. SISTEM INFORMASI PELAYANAN MPP HUMA BETANG YANG TERINGERASI

Website, berisi informasi profil seluruh instansi pelayanan, jenis layanan dan ketentuannya serta informasi dan pengumuman terbaru lainnya seputar pelayanan publik.



(gambar 13. Website MPP Huma Betang)



(Gambar 14. Website DPMPPTSP Kota Palangka Raya)

Instagram, berisi informasi terkait kegiatan-kegiatan yang ada di MPP Huma Betang Kota Palangka Raya.



(gambar 15. Instagram MPP Huma Betang)

Antrian MPP, sebagai sistem antrian bagi pengunjung untuk melakukan pendaftaran antrian.



(gambar 16. Monitor Antrian)

TV Informasi, merupakan media informasi bagi pengunjung yang datang.



(Gambar 17. TV Informasi)

Virtual Assistant Hologram, media informasi yang bertugas memberikan informasi seputar Mal Pelayanan Publik. *Virtual Assistant* ini merupakan narator berbentuk *hologram* yang menjelaskan tentang ragam layanan dan aktivitas yang terdapat di MPP Huma Betang Kota Palangka Raya.



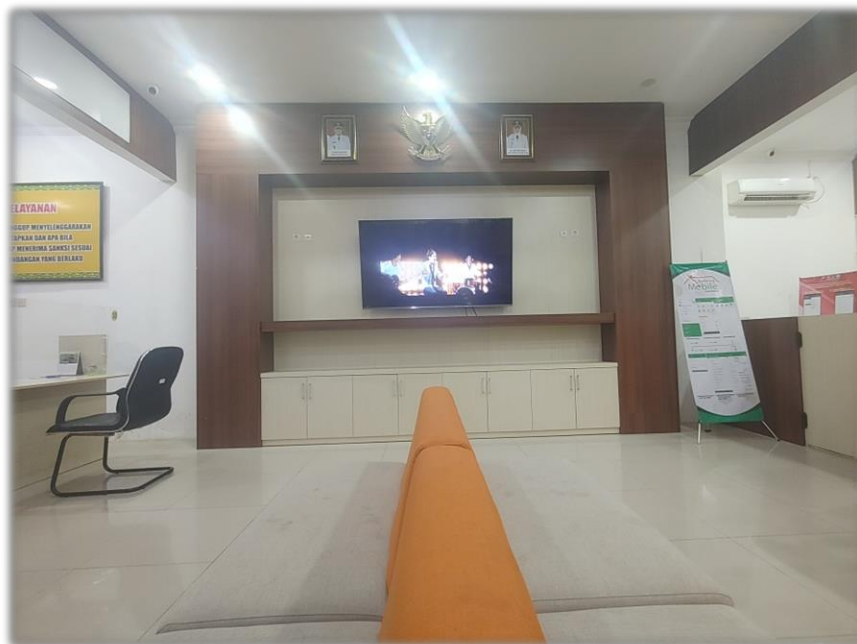
(gambar 18. Virtual Assistant Hologram)

Anjungan Informasi MPP Huma Betang, saat ini sedang dibangun anjungan informasi sebagai media informasi digital yang berisikan informasi pemberi layanan, jenis layanan, biaya dan mekanisme layanan dari seluruh instansi di MPP Huma Betang Kota Palangka Raya dan direncanakan selesai pada bulan Agustus 2023.



(gambar 19. Anjungan Informasi MPP Huma Betang)

Media Informasi dan Hiburan Pengunjung, di sediakan di Ruang Tunggu Pelayanan MPP Huma Betang Agar Pengunjung yang datang merasakan kenyamanan dan tidak merasakan kebosanan ketika menunggu antrian layanan di MPP Huma Betang.



(gambar 20. Media Informasi dan Hiburan Pengunjung)

D. SISTEM PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK

Sistem Layanan Berbasis Elektronik dengan beberapa fitur antara lain :

1. Fitur Informasi Umum
2. Fitur Pendaftaran
3. Fitur Pemrosesan dan Penelusuran Dokumen
4. Fitur Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat
5. Fitur Survei Kepuasan Masyarakat

Dapat di akses melalui link :

<https://simyandu.palangkaraya.go.id/web>

https://simyandu.palangkaraya.go.id/app_ikm



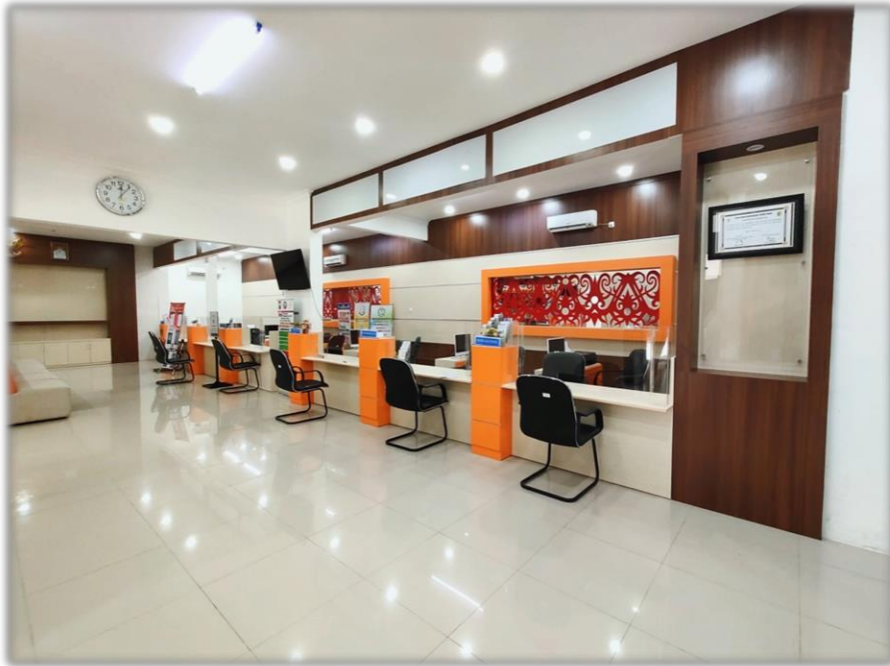
(gambar 21. Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik)

E. SARANA DAN PRASARANA MPP HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA

Sarana dan Prasarana yang tersedia di MPP Huma Betang saat ini, antara lain:

1. Loker Pelayanan

Ketersediaan loket pelayanan disesuaikan dengan jenis layanan yang disediakan oleh instansi di MPP Huma Betang.



(gambar 22. Loker Pelayanan)

2. Ruang Tunggu yang nyaman



(gambar 23. Ruang Tunggu)

3. Loket Disabilitas dan Layanan Prioritas bagi Disabilitas di Setiap Tenan MPP Huma Betang



(gambar 24. Loket Disabilitas dan Layanan Prioritas bagi Disabilitas)

4. Toilet

Di MPP Huma Betang disediakan toilet bagi pengunjung pria, wanita serta toilet khusus untuk difabel.



(gambar 25. Toilet Disabilitas)

5. Ruang Baca dan Tempat Bermain Anak

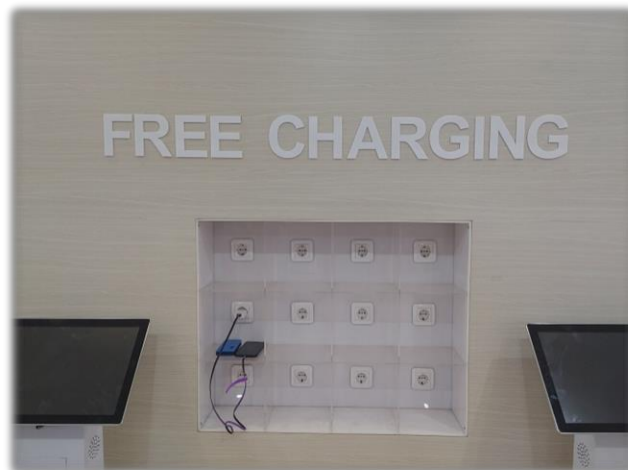
Ruang Pojok Baca Digital (Pocadi) dan Ruang Bermain Anak disediakan bagi pengunjung untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengunjung selama berada di MPP Huma Betang.



(gambar 26. Ruang Baca dan Tempat Bermain Anak)

6. Charging Booth

Charging Booth disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung untuk melakukan *charging* perangkat elektroniknya.



(gambar 27. Charging Booth)

7. **Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)**, ADM adalah alat untuk melakukan pencetakan dokumen kependudukan. Untuk saat ini, dokumen kependudukan yang dapat dicetak melalui ADM adalah Dokumen Akta (baik akta kelahiran, kematian dan pernikahan), Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), dan Kartu Identitas Anak (KIA)



(gambar 28. Anjungan Dukcapil Mandiri)

8. **Ruang Laktasi**

Penyediaan Ruang Laktasi bagi kebutuhan ibu menyusui dan balita, sehingga menjamin kenyamanan selama berada di dalam MPP Huma Betang



(gambar 29. Ruang Laktasi)

BAB III

PENUTUP

Selama penyelenggaraan ujicoba operasional MPP Huma Betang Kota Palangka Raya sampai saat ini telah dilakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan di MPP Huma Betang. Melalui perbaikan sarana dan prasarana diharapkan dapat memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi pengunjung. Dukungan aplikasi juga dilakukan untuk menjamin pelayanan MPP Huma Betang dapat berjalan dengan baik dan akuntabel.

Pemerintah Kota Palangka Raya sedang melakukan pembangunan bangunan MPP Huma Betang Kota Palangka Raya yang representative sehingga pada akhirnya menjadi cerminan pembangunan pelayanan publik yang baik oleh Pemerintah Kota Palangka Raya.

Demikian Laporan Penyelenggaraan ini disampaikan sebagai informasi kesiapan pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya.