

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH

Dalam penelitian yang disebut Model Pelayanan Publik Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya, peneliti menjelaskan wilayah Kota Palangkaraya bersama dengan instansi kota yang terlibat dalam penelitian, yaitu Pemerintah Kota Palangkaraya di Huma Betang Public Service Center. Pembahasan yang di muat tentang gambaran wilayah Kota Palangkaraya, mulai dari kondisi demografi, geografis, dan topografi. Setelah itu peneliti juga membahas tentang profil Mal Pelayanan Publik Huma Betang.

3.1 Gambaran Umum

Palangka Raya ibu kota provinsi Kalimantan Tengah, pilar pembangunan pertama didirikan oleh presiden Republik Indonesia. Tugu diresmikan di Pahandut, ibu kota provinsi Kalimantan Tengah, untuk berbagai alasan.



Gambar 3.1 Monumen Pemancangan Kota Palangka Raya

1. Pada pengumuman kemerdekaan Republik Indonesia, angka 17 menunjukkan kebijaksanaan.
2. Tugu Api menunjukkan kemandirian, keabadian dan kemajuan.
3. Tujuh belas pilar melambangkan senjata militer.
4. Pancasila, segi lima, menunjukkan Tuhan Yang Maha Esa.

3.2 Visi dan Misi

Visi, misi, dan program pengembangan Kota Palangka Raya dibuat berdasarkan uraian masalah dan potensi manfaat. "KOTA PALANGKA RAYA, KOTA MAJU, HARMONI DAN SEJAHTERA UNTUK SEMUA" bermaksud bahwa kota pintar akan dibangun dengan mempertimbangkan delapan elemen utama. Artinya, ketika sebuah kota berkembang menjadi kota maju, hal-hal berikut harus dilakukan:

1. Mencapai ekonomi dan daya beli masyarakat yang meningkat.
2. Meningkatkan pengembangan kota pintar melalui infrastruktur dan teknologi informasi.
3. Meningkatkan kemandirian perekonomian kota melalui pengembangan kota pelayanan.
4. Menciptakan lapangan kerja untuk menurunkan tingkat pengangguran yang dinyatakan
5. Meningkatkan kualitas hidup manusia dengan melindungi hak-hak sosial asasi manusia dan meningkatkan kualitas lingkungan hidup.

Mewujudkan Kota Palangka Raya sebagai kota yang aman dan sejahtera bagi semua orang berarti:

1. Menciptakan kondisi yang stabil bagi kehidupan politik dan sosial di wilayah tersebut.
2. Menciptakan masyarakat yang menghormati dan menjunjung tinggi keyakinan dan pendirian orang lain.
3. Menjamin kehidupan masyarakat yang benar, teratur, teratur, dan berdisiplin tinggi, yang memelihara keharmonisan.
4. Mencapai kesehatan fisik mental dengan menemukan cara untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia dari bisnis, pemerintah, dan masyarakat, menciptakan kohesi di semua bidang kehidupan.

Misi disusun sebagai berikut:

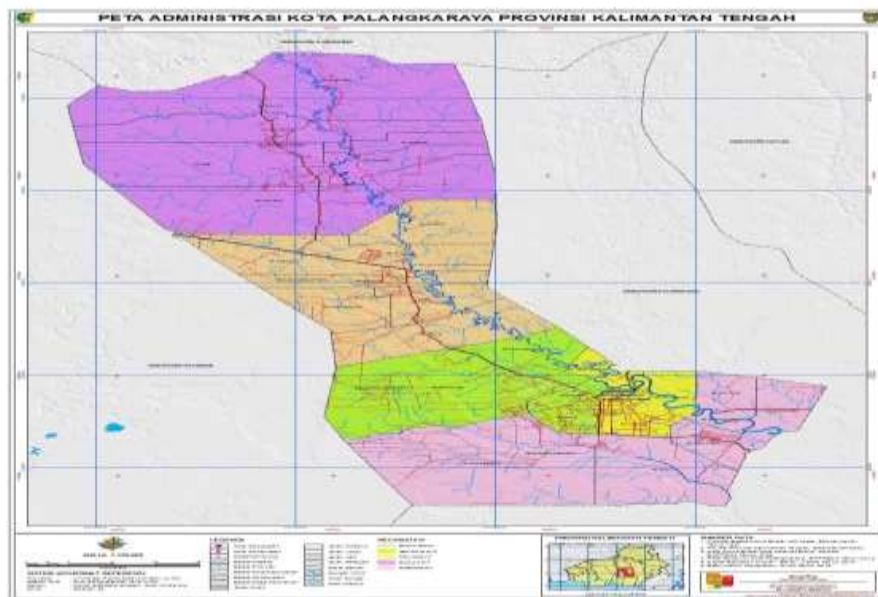
1. Pelaksanaan Proses Lingkungan Pintar Kota Palangka Raya: Lingkungan pintar mencakup infrastruktur, teknologi informasi, pengelolaan air,

pertanahan, sampah, dan pembangunan, serta perencanaan lalu lintas dan wilayah.

2. Menciptakan keharmonisan di setiap tingkat masyarakat.
3. Menjamin kesejahteraan masyarakat perkotaan dan pinggiran kota.

3.3 Kondisi Geografis

Kota Palangka Raya memiliki tiga sisi: perkotaan, tanah, dan hutan. Dalam proses pengembangan Kota Palangka Raya, pemerintah kota menghadapi tantangan khusus karena kondisi ini. Lokasi Kota Palangka Raya adalah pada koordinat 113030-114007' Bujur Timur dan 1035'-2024' Lintang Selatan. Area Kota Palangka Raya seluas 2.853,12 km² dan terdiri dari lima kelurahan dan tiga puluh kelurahan. Area kota Palangka Raya terbatas: Kabupaten Gunung Mas terletak di utara, Kabupaten Pulang Pisau terletak di timur, dan Kabupaten Pulang Pisau terletak di selatan, dan sebelah Barat Kabupaten Kapuas.



Sumber : RPJMD Kota Palangka Raya 2018-2023

Gambar 3.2 Peta Kota Palangka Raya

3.4 Kondisi Demografis

Pada 2019, total populasi Kota Palangkaraya adalah 266.020 orang, dengan 135.256 pria dan 130.764 wanita. Wilayah Jekan Raya memiliki populasi tertinggi,

mencapai 52,70% dari penduduk Kota Palangka Raya, dengan populasi 743 orang per kilometer persegi. Pada tahun 2018, ada 74.726 rumah tangga di Kota Palangkaray, dengan rata-rata tiga hingga empat orang per rumah tangga.

Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Kota Palangka Raya Menurut Jenis Kelamin Tahun 2019

No.	Kecamatan	Penduduk (Orang)		Jumlah	Rasio Jenis Kelamin
		Laki-laki	Perempuan		
1	Pahandut	45.057	45.674	88.731	103.2
2	Sabangau	10.810	10.199	21.009	109.1
3	Jekan Raya	70.958	69.215	140.173	102.5
4	Bukit Batu	6.713	6.154	12.867	106
5	Rakumpit	1.718	1.522	3.240	112.9
Palangka Raya		135.256	130.764	266.020	103.4

Sumber: Olahan Peneliti Berdasarkan Data Kota Palangka Raya Angka 2020

3.5 Profil Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya

Kementerian Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) membangun Pusat Komersial Pelayanan Publik sebagai bagian dari peningkatan dan perubahan pengelolaan pelayanan publik. Menggabungkan banyak layanan yang berbeda dalam satu tempat, menyederhanakan proses dan prosedur serta mengintegrasikan layanan ke dalam pusat layanan publik memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan publik.

Pusat Pelayanan Publik adalah titik pelayanan dan diharapkan menjadi model pelayanan terpadu antar kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dengan standar pelayanan yang jelas. Dasar-dasar pelayanan publik mengutamakan transparansi, efisiensi dan kemudahan pemberian layanan, menjamin kecepatan, kejelasan proses dan prosedur serta transparansi biaya.



Gambar 3.3 Logo Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya

Secara abstrak pengertian MPP Huma Betang sendiri dapat diartikan sebagai: “Mall Pelayanan Publik hadir untuk melayani anda, bekerja secara efisien, terukur, andal dan bertanggung jawab”. Pelayanan Perizinan berkembang dari Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan Pusat Pelayanan Publik. Pusat pelayanan publik generasi ketiga diharapkan dapat membantu PTSP tanpa mengganggu layanan yang sudah ada. Sebenarnya, peran PTSP sebagai motor penggerak semakin meningkat.

Salah satu cara untuk mewujudkan birokrasi, khususnya percepatan, ketepatan, dan fleksibilitas kerja, adalah dengan membuat model pelayanan publik. Model ini membantu membangun ASN modern yang mengutamakan kinerja tinggi dan selalu memberikan layanan yang baik. Hal ini mendorong pertumbuhan industri mikro dan kecil, meningkatkan daya saing global, dan meningkatkan minat investor, sehingga perekonomian dan kesejahteraan masyarakat terus membaik. Berkat teknologi, pelayanan publik semakin mudah diakses dan lebih nyaman untuk diakses.

Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya

Visi, Penyelenggaraan pelayanan publik yang cerdas, cepat, akurat dan kerakyatan.

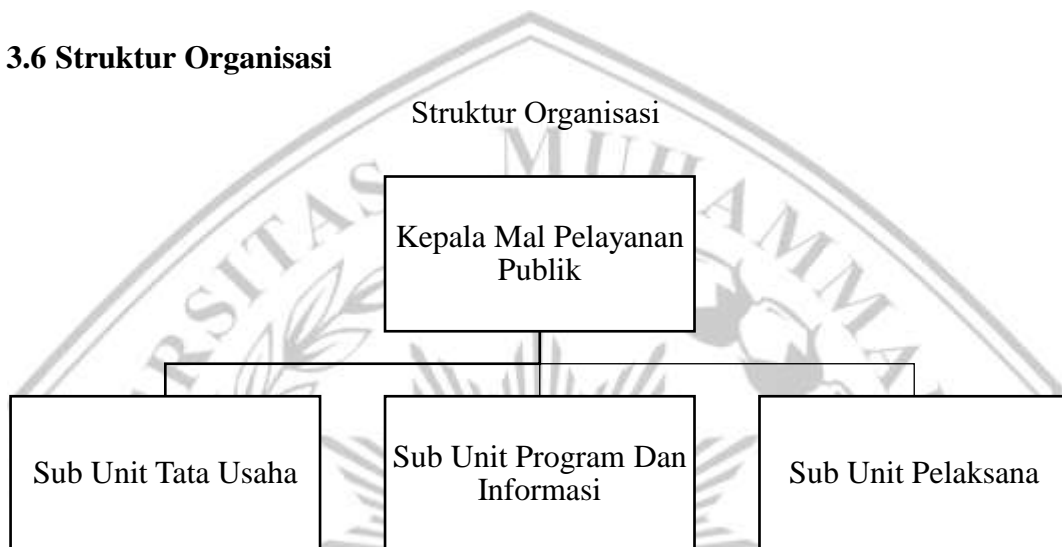
Misi dari Mal Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan proses administrasi sesuai dengan peraturan Perundang Undangan yang berlaku;

2. Berinteraksi, berkolaborasi dan menciptakan sinergi
3. Menyederhanakan persyaratan dan prosedur layanan
4. Pengembangan sistem layanan berbasis IT
5. Menjawab kebutuhan masyarakat

Motto dari MPP Huma Betang yang di usung adalah melayani dengan cepat, tepat, cerdas dan ramah.

3.6 Struktur Organisasi



Gambar 3.4 Struktur Organisasi MPP

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengelola Mal Pelayanan Publik Pancar Fit S, S.Kom yang memiliki beberapa orang yang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengelola Mal Pelayanan Publik Huma Betang, misalnya. Ibu Desi Yubilate, S.Kom selaku Kepala Sub Unit Pelayanan, Laili Nisfi Riskiyati, S.T. selaku Kepala Sub Unit Tata Usaha dan Diah Ayu Kusumastuti, S.SoS sebagai Kepala Sub Unit Program dan Informasi..

Tabel 3.2 Tugas dan Fungsi Pejabat Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang Kota Palangka Raya Periode Kerja 2022–2024

No	Jabatan	Tugas Pokok Dan Fungsi Pejabat MPP
1	Kepala MPP	<p>Peran Kepala MPP adalah memberikan pelayanan publik dan perizinan terpadu kepada masyarakat. Tugas pengelola MPP sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan perencanaan aksi MPP b. Pelaksanaan tugas pengelolaan kegiatan MPP c. Pelaksanaan pedoman pelaksanaan MPP d. Menjalankan permintaan informasi, publikasi, dan pengaduan tentang kegiatan MPP e. Menjalankan pemantauan layanan operasional MPP f. Menjalankan pengendalian dan pemantauan fungsi MPP g. Menjalankan evaluasi dan pelaporan kegiatan MPP h. Melakukan tugas lain yang diharuskan oleh hukum
2	Kepala Sub Unit Tata Usaha	<p>Tugas kepala sub bagian tata usaha adalah pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan teknis di bidang perencanaan, umum, kepegawaian, dan keuangan. Tugas pengelola sub unit tata usaha adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membuat rencana aksi; b. Menangani administrasi, korespondensi, dan arsip; c. Mengadopsi sistem manajemen data dan keuangan. d. Menjalankan tugas rumah tangga; e. Menjalankan tugas kelembagaan dan ketatalaksanaan; f. Mengatur penyusunan laporan pelaksanaan tugas; dan g. Melaksanakan tanggung jawab tambahan yang diberikan oleh kepala MPP
3	Kepala Sub Unit Pelayanan	<p>Salah satu tanggung jawab Kepala Sub Unit Program dan Informasi adalah menyelidiki pelaksanaan program dan informasi layanan masyarakat. Tugas-tugasnya meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Menerima dan menangani keluhan; b. Memberikan layanan informasi dan publikasi; dan

		<p>c. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian program aplikasi.</p> <p>d. Menilai dan melaporkan kinerja tugas; dan</p> <p>e. Melakukan tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala MPP.</p>
4	Kepala Sub Unit Pelayanan	<p>Tugas utama kepala sub bagian pelayanan adalah mengelola urusan yang berkaitan dengan perizinan. Tugas-tugas yang diberikan kepada kepala sub bagian pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Mengelola konnter penjualan, yang mencakup resepsionis, tempat pengumpulan, dan meja kas/konter bank;</p> <p>b. Memeriksa kinerja layanan loket;</p> <p>c. Mengevaluasi dan melaporkan kinerja tugas; dan</p> <p>d. Melakukan tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala MPP.</p>