



# MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DIGITAL

PENGALAMAN  
DARI BANYUWANGI

IPUK FIESTIANDANI  
Bupati Banyuwangi



**TI Mendekatkan Jarak dan Waktu Pelayanan  
dari Pusat Pemerintahan ke Seluruh Desa**

**BANYUWANGI TERLUAS DI JAWA TIMUR**

**189 Desa**



**28 Kelurahan**



**Jarak Desa Terjauh dengan Banyuwangi Kota  
100 KM dengan Waktu Tempuh 3 Jam**

# Transformasi Pelayanan Publik

## di Banyuwangi

### Before →

- ▶ Belum terintegrasi, warga “wira-wiri” antar kantor pemerintahan.
- ▶ Warga desa harus ke pusat kecamatan/pusat kota, infrastruktur TIK desa lemah.
- ▶ Pelayanan publik jauh dari pusat aktivitas warga.
- ▶ Belum terdigitalisasi.

### After

- ▶ Terintegrasi, Mal Pelayanan Publik (MPP) kabupaten PERTAMA di Indonesia sejak 2017.
- ▶ “Smart Kampung” diluncurkan 2016, semua desa teraliri fiber optic, sebagian besar layanan mandiri.
- ▶ Pelayanan publik kian dekat: Pasar Pelayanan Publik terintegrasi pasar tradisional, program Bupati Ngantor di Desa, & program “camping” di kawasan hutan-kebun.
- ▶ Terus berkembang dengan digitalisasi.

Smart Kampung

# Smart Kampung Banyuwangi



189 Desa  
Teraliri Fiber Optik



Wifi di Ruang-Ruang  
Publik Desa



Pelayanan Publikasi  
Berbasis Digital



Kantor Desa Ramah  
Lansia, Disabilitas,  
Anak dan Ibu Hamil/  
Menyusui



Keterbukaan  
Informasi Publik



Desa Mengalokasikan  
Honor untuk Satgas  
Pemburu Kemiskinan

Self Service

# PELAYANAN DI DESA

Melayani sendiri tanpa  
bertemu petugas

Urus adminduk  
bisa dimana saja

Memesan layanan  
melalui android



# MALL PELAYANAN PUBLIK

- ▶ Mall Pelayanan Publik pertama se-Indonesia yang dimiliki pemerintah kabupaten
- ▶ 237 Dokumen/Izin di Satu Tempat
- ▶ Melayani lebih dari 1.000 orang per hari
- ▶ Telah dikunjungi 74.000 ASN se-Indonesia untuk replikasi, sejak 2017





# PASAR PELAYANAN PUBLIK

Terintegrasi dengan Pasar Tradisional Melayani 127 Dokumen/Izin di Satu Tempat

Telah Beroperasi di 2 Pasar Tradisional

Warga Urus Dokumen sambil Belanja di Pasar

Ikut Meningkatkan Trafik Kedatangan Orang ke Pasar Tradisional (Menarik Minat Warga ke Pasar)

Melayani lebih dari 200 orang/hari

# BUPATI NGANTOR DI DESA



Jemput bola urai masalah warga.



Hingga menginap, membangun spirit gotong royong bersama warga.



Telah tuntaskan lebih dari 103.000 masalah warga.



# Yang Dikerjakan selama Berkantor di Desa



✓ Urai Urusan/Masalah Warga Berbagai Bidang

✓ Beri solusi masalah stunting dan ibu hamil risiko tinggi

✓ Bereskan Urusan Pembaruan Adminduk (Ribuan per Desa)

✓ Edukasi Tanggap Darurat Bencana ke Sekolah-Sekolah di Desa

✓ Peningkatan Pertanian (pemetaan irigasi, masalah pupuk, pertanian modern, dll)

✓ Kesehatan Ternak (pemeriksaan hewan, reproduksi ternak, dll)

✓ Terbitkan Izin Usaha Warga Desa (Ratusan-Ribuan per Desa)

✓ Urusan Pendidikan (putus sekolah, pendidikan kesetaraan)

✓ Pemberdayaan UMKM (Bantuan warung, bantuan alat usaha, kemasan, dll)

✓ Urusan Kesehatan (warga sakit, sanitasi, vaksinasi, dsb)

✓ Urai Masalah Infrastruktur (irigasi, jalan, dll)

✓ Kebersihan Lingkungan (bersih sungai, pasar, dll)



Berkantor di desa bukan hanya soal membantu menuntaskan ribuan urusan warga, tapi yang juga jauh lebih penting adalah membangun soliditas dan gotong royong warga desa.





# CAMPING TUNTASKAN MASALAH WARGA di **Perkebunan & Hutan**



Camping Pelayanan Masyarakat Kebun (Camping Embun) digelar untuk melayani warga di tengah perkebunan dan pinggiran hutan



Meskipun secara jumlah warga di kebun dan hutan minim, mereka punya hak mendapat pelayanan



Petugas menginap, melayani adminduk, pendidikan, kesehatan, dsb



Telah dijalankan di 7 perkebunan, menjangkau 3.000 warga

# LAYANAN SMART KAMPUNG

## LAYANAN ANTRIAN ONLINE

mendaftar antrian secara online di Mal Pelayanan Publik, Rumah sakit dan Puskesmas



## LAYANAN PENGADUAN DAN KEDARURATAN

tersedia kanal untuk pengaduan masyarakat dan menghubungkan dengan call center 112



tersedia total 32 Perizinan Tenaga Kesehatan yang terhubung SISDMK. Juga perizinan untuk reklame, penelitian, KKPR, dll.

## LAYANAN PERIZINAN



## UMKM

display produk UMKM terhubung lgsng dengan penjual



## LAYANAN KEPENDUDUKAN

terdapat 61 Layanan Adminduk mulai dari membuat KTP baru hingga Akta Kematian.



## MPP DIGITAL

layanan perijinan dan kependudukan langsung melalui smartphone



## DATA TERHUBUNG

terhubung dengan data kemiskinan, stunting, anggota keluarga, penerima bansos, pajak, penerima pupuk subsidi, dll.



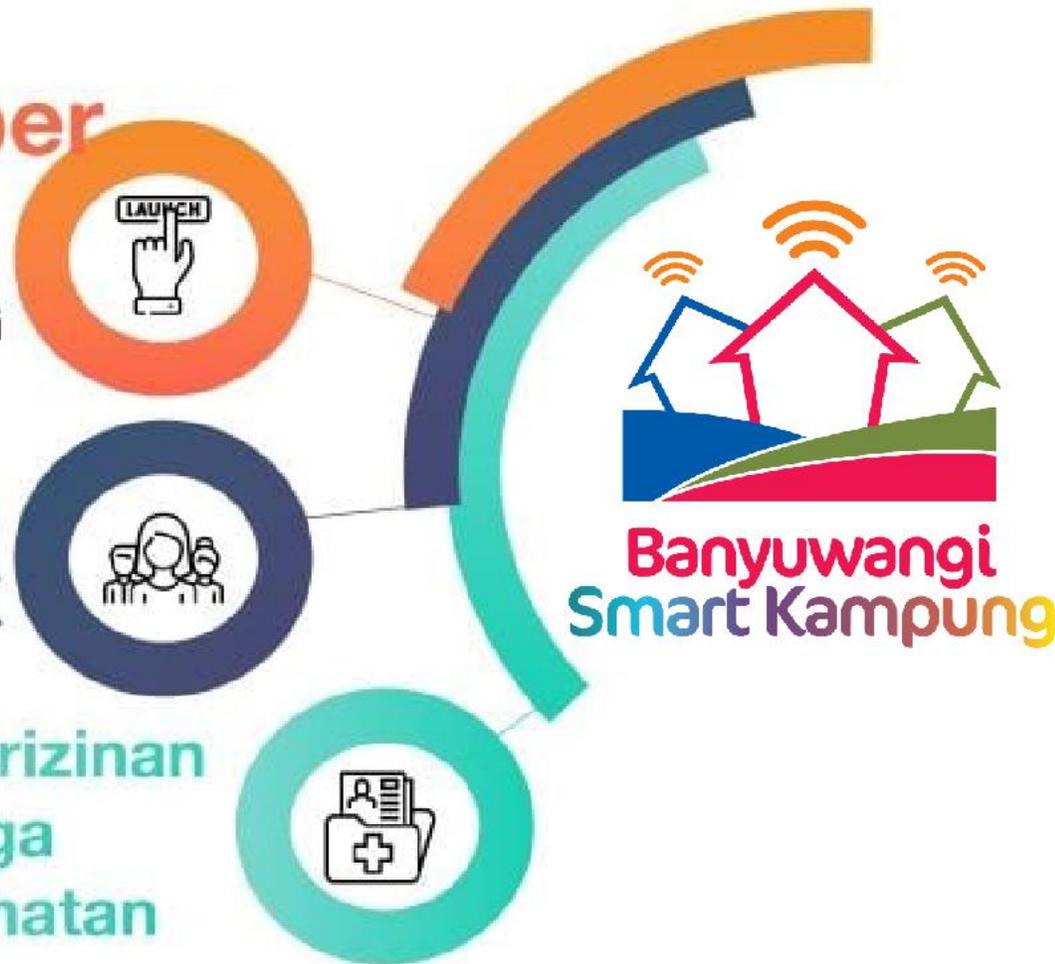
# Mal Pelayanan Publik Digital Mudahkan Semua Urusan

07 Oktober  
2022

LAUNCHING

61 LAYANAN  
ADMINDUK

32 Perizinan  
Tenaga  
Kesehatan



# Integrasi Data Percepat Layanan

## di MPP Digital

### Before

- ▶ Warga harus input berulang kali: NIK, alamat, nama orang tua, nama anak, nomor kartu keluarga, dsb.
- ▶ Warga harus foto KTP sendiri dan diupload ulang. Warga harus foto KK dan diupload ulang.



### After

- ▶ Cukup login berbasis NIK, semua data sudah ada, tinggal mengakses layanan yang akan dilakukan.

## LAYANAN

# Administrasi Kependudukan

Layanan masyarakat terkait permohonan Administrasi Kependudukan untuk pengajuan KK, KTP, Akte Kelahiran, Pindah dan lain-lain.



## BEFORE →

- ▶ Upload dokumen persyaratan seperti Foto KTP dan Kartu Keluarga.
- ▶ Setiap pengajuan mengisi data nama lengkap, alamat, kecamatan, desa/ kelurahan, nama anak, nama orang tua, dll sebagai syarat kelengkapan data permohonan.

## AFTER

- ▶ Data berbasis keluarga dan individu terkoneksi dengan SIAK Terpusat. Tidak perlu mengisi data dukung seperti KK, KTP dan syarat-syarat kelengkapan kependudukan.
- ▶ Terkoneksi dengan SIAK, kevalidan data pemohon terjaga.

## KEUNGGULAN

MPP Digital terkoneksi realtime dengan SIAK Terpusat, proses layanan lebih cepat dan efisien dalam pelayanan Adminduk.

# LAYANAN

## Perizinan Non OSS

Layanan masyarakat terkait permohonan Administrasi Kependudukan untuk pengajuan KK, KTP, Akte Kelahiran, Pindah dan lain-lain.



### BEFORE →

- ▶ Setiap pengajuan upload dokumen persyaratan seperti Foto Ijazah, Foto STR, dan Dokumen Lainnya.
- 
- ▶ Proses verifikasi dilakukan sebanyak 2 (dua) kali yaitu:
    1. Verifikasi dokumen kelengkapan data pemohon
    2. Verifikasi dokumen kelengkapan terkait profesi yakni Dokumen STR, Ijazah dan Organisasi Profesi

### AFTER

- ▶ Terkoneksi SISDMK, Tidak Perlu upload berkas-berkas pendukung seperti Ijazah, STR, dan dokumen lainnya terkait profesi tenaga kesehatan.
- 
- ▶ Proses verifikasi 1 (satu) kali untuk permohonan Izin Tenaga Kesehatan.

### KEUNGGULAN

Sistem MPP Digital Non OSS telah terkoneksi langsung secara realtime dengan Data SISDMK, sehingga memudahkan dari sisi pemohon maupun verifikator dalam penerbitan Surat Izin Tenaga Kesehatan.



## Larang Hotel Bintang 3 ke Bawah, Tumbuh Suburkan Homestay

Pemkab Banyuwangi hanya mengizinkan hotel bintang 3 ke atas. Jika hotel bintang 3 ke bawah diizinkan, rakyat (investor lokal) tidak punya kesempatan mengembangkan homestay, karena pasar dan harganya beririsan dengan hotel bintang 3 ke bawah yang rata-rata dimiliki jaringan investor nasional. Hasilnya kini: ada 500 homestay milik rakyat tumbuh.





# Solong Villa & Resto



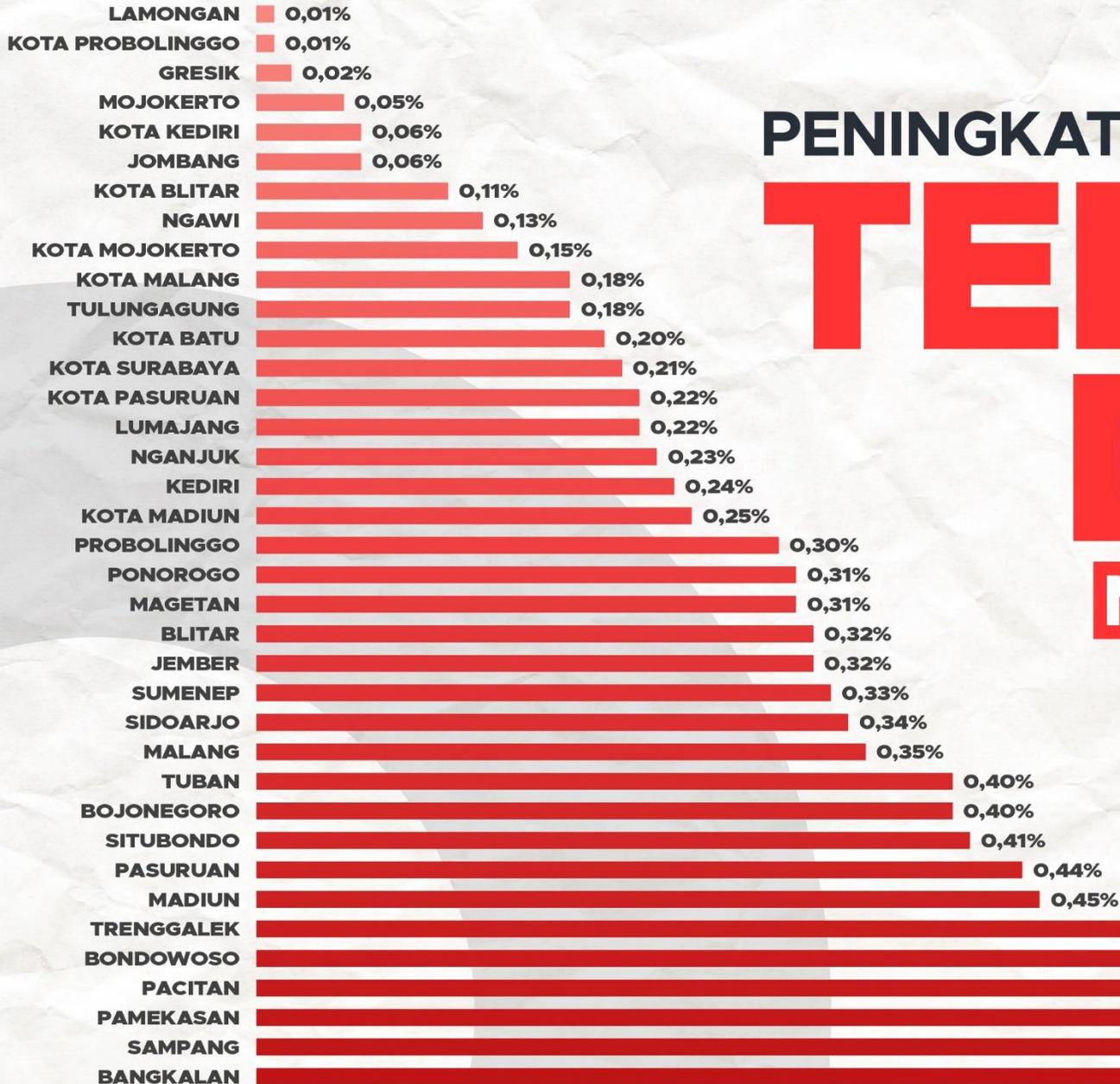
# HOTEL DIALOG



# **KUNANG-KUNANG**

**Glamping Resort Banyuwangi**

**BANYUWANGI** ■ 0,01%



# MITIGASI PENINGKATAN KEMISKINAN DI MASA PANDEMI

## PENINGKATAN KEMISKINAN BANYUWANGI

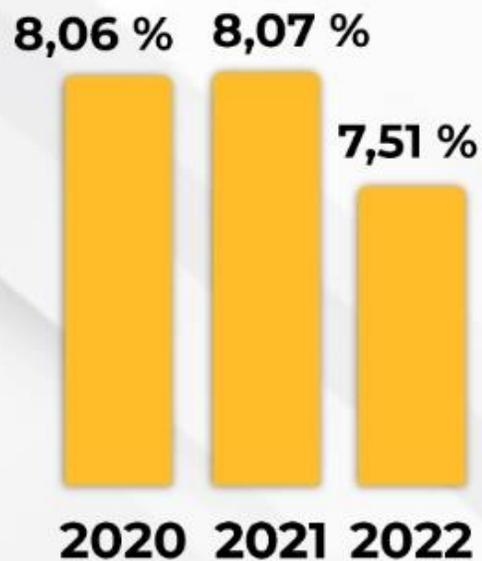
# TERENDAH DI JATIM

**NAIK 0,01% MENJADI 8,07%**  
(2020 ke 2021)

Kemiskinan di Banyuwangi pada 2022 kembali menurun menjadi 7,51 persen, level **terendah** sepanjang sejarah kabupaten ini sejak Indonesia merdeka.

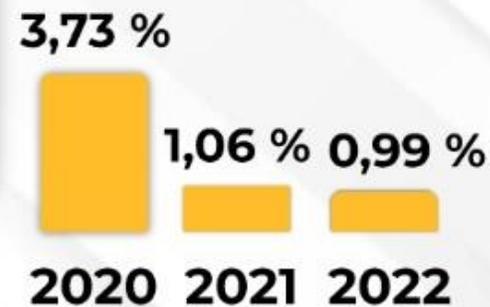
# KEMISKINAN KABUPATEN BANYUWANGI

## Kemiskinan



2020 : 130.370 Jiwa  
2021 : 130.930 Jiwa  
2021 : 122.010 Jiwa

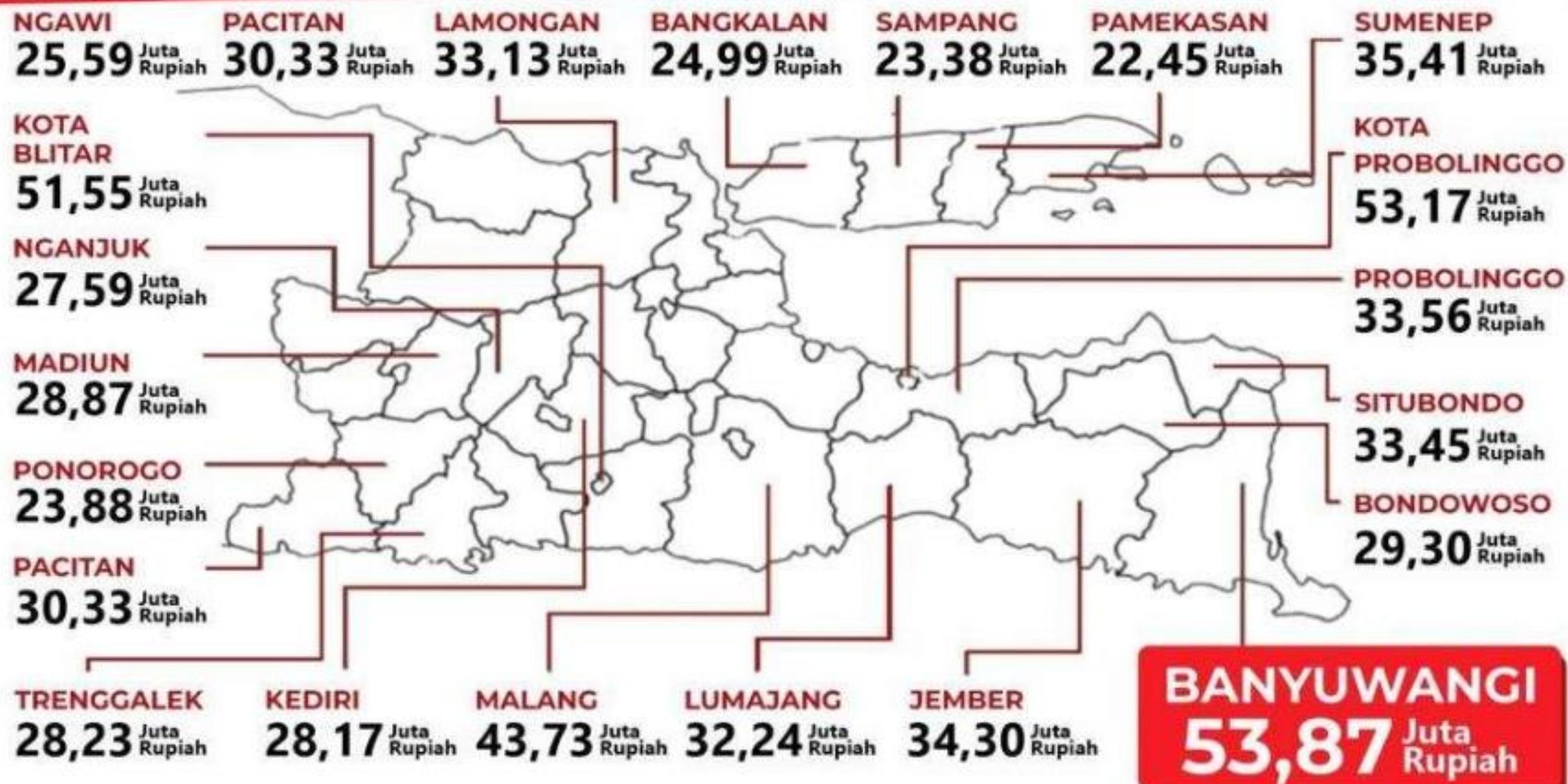
## Kemiskinan Ekstrim



2020 : 60.238 Jiwa  
2021 : 17.140 Jiwa  
2022 : 16.100 Jiwa

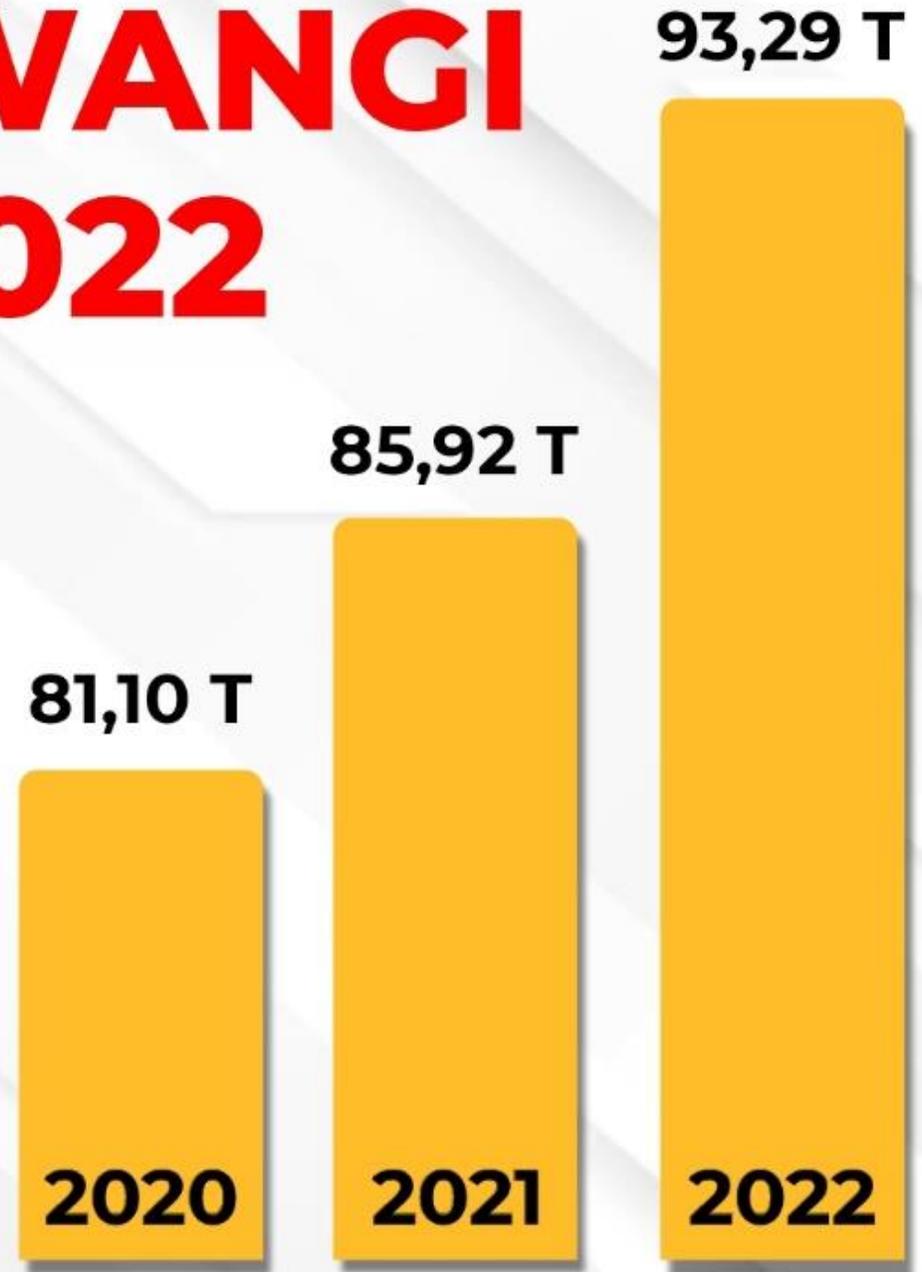
# Pendapatan Perkapita Jawa Timur

2022



# PDRB BANYUWANGI TAHUN 2020-2022

**Ekonomi Bangkit,  
PDRB Tahun 2021-2022  
Meningkat 8,6%**



# Perkembangan Status Desa di Banyuwangi

Tahun 2021

Tahun 2022

89

Desa  
Mandiri



138

87

Desa  
Maju



51

13

Desa  
Berkembang



0

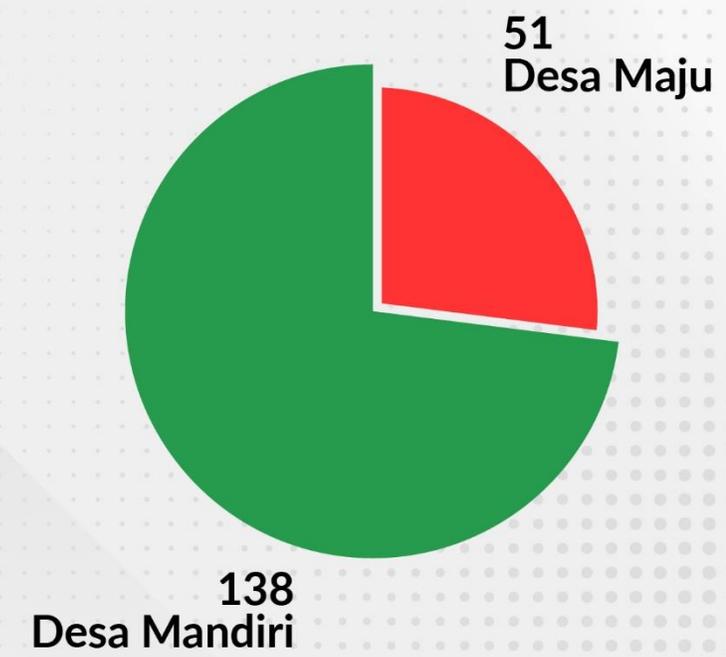
Sejak 2022, Banyuwangi telah bebas status “desa berkembang”. Jangankan “desa tertinggal”, “desa berkembang” pun sudah tidak ada. Sebanyak 51 desa masuk kategori “maju” dan 138 desa kategori “mandiri”. Bahkan desa di Banyuwangi peringkat 1 desa dengan Indeks Desa Membangun (IDM) tertinggi.

# Desa di Banyuwangi Terbaik Se-Indonesia

## 10 Desa di Indonesia dengan Indeks Desa Membangun (IDM) Tertinggi Tahun 2022

1	Genteng Kulon	Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur
1	Peliatan	Kabupaten Gianyar, Bali
1	Panjalu	Kota Ciamis, Jawa Barat
1	Sidomulyo	Kota Batu, Jawa Timur
1	Oro-Oro Ombo	Kota Batu, Jawa Timur
6	Ubung Kaja	Kota Denpasar, Bali
7	Merkawang	Kabupaten Tuban, Jawa Timur
8	Mengwitani	Kabupaten Badung, Bali
9	Lengkong	Kabupaten Bandung, Jawa Barat
10	Genteng Wetan	Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur

## Status Desa di Banyuwangi Berdasarkan IDM Tahun 2022



# BANYUWANGI KEMBALI RAIH PERINGKAT PERTAMA

## KABUPATEN TERINOVATIF SE-INDONESIA



Banyuwangi kembali ditetapkan sebagai kabupaten terinovatif peringkat SATU oleh Menteri Dalam Negeri Tito Karnavian, di ajang "Innovative Government Award" 2022.



Predikat Kabupaten terinovatif dipertahankan sejak 2018.





Banyuwangi **TPID Terbaik Se-Jawa Bali,**  
Bupati Ipuk Dialog Interaktif  
dengan Presiden Jokowi

Besok, Bupati Ipuk Kerahkan  
Ribuan Orang Serbu Pasar-  
UMKM Se-Banyuwangi

Ardian Fanani - detikNews

Sabtu, 03 Apr 2021 22:15 WIB



# Banyuwangi kembali dinobatkan sebagai Tim Pengendalian Inflasi Daerah (TPID) Terbaik se-Jawa Bali.

Ikhtiar menjaga pasokan  
barang/jasa ke masyarakat dan  
memperkuat daya beli warga

# Banyuwangi Airport The Best Architectural Work In The World

Besides as the first green airport in Indonesia adopting local wisdom, Banyuwangi Airport was also crowned as building with the best architecture in the world in Aga Khan Awards for Architecture (AKAA) 2022





*Thank You*

# INTEGRASI SMART KAMPUNG KE MPP DIGITAL

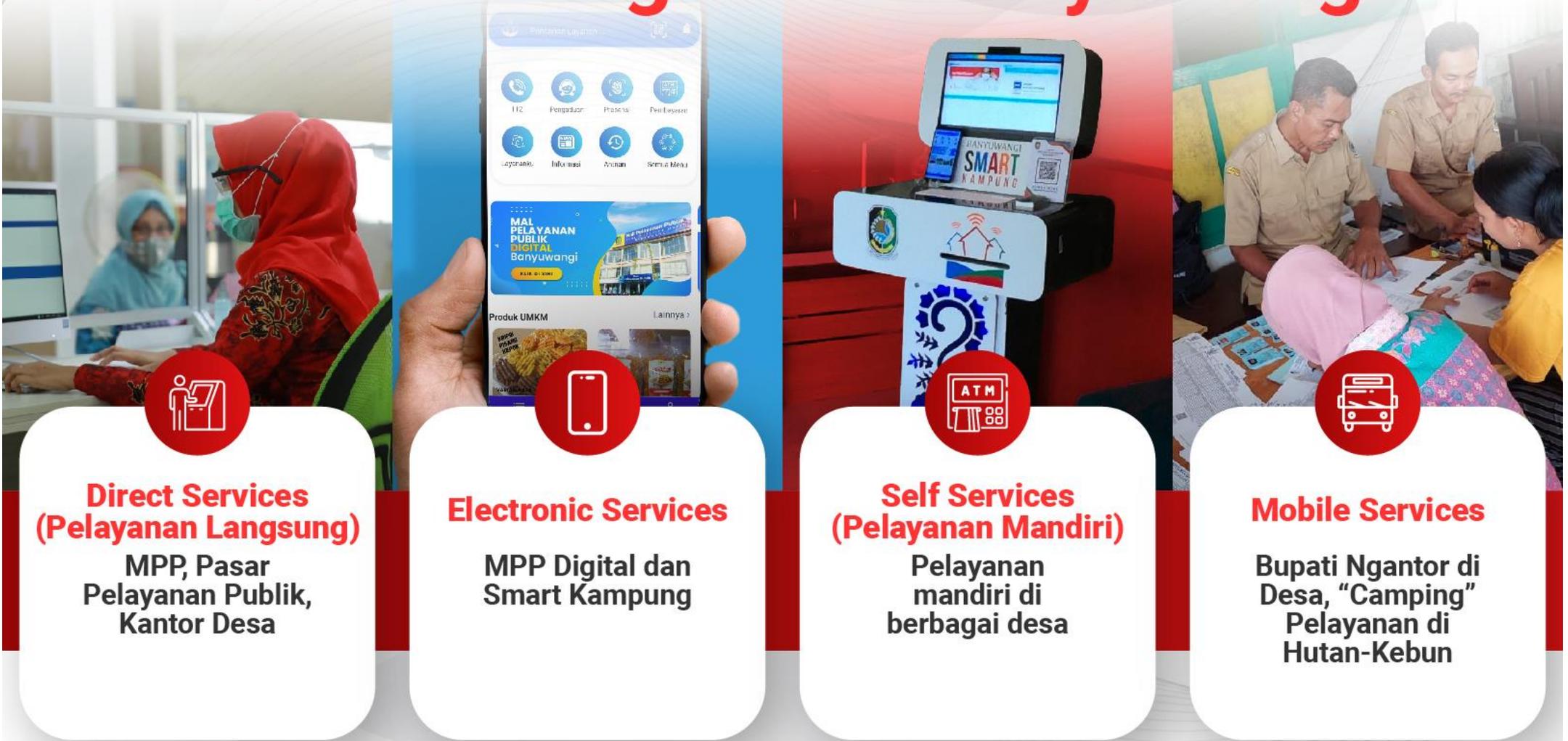
**JANGAN LAGI  
SATU INOVASI,  
SATU APLIKASI.**



Fitur yang ada di MPP Digital dalam skema Smart Kampung:

- ✔ Layanan Administrasi Kependudukan
- ✔ Layanan Izin Kesehatan
- ✔ KKPR (kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang)
- ✔ Perizinan Reklame
- ✔ Layanan ijin penelitian

# 4 Ekosistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Digital di Banyuwangi





## **K.H. Ma'ruf Amin**

Wakil Presiden RI

"Saya berkunjung ke Banyuwangi melihat beberapa hal yang sangat baik, misalnya soal MPP Banyuwangi merupakan yang pertama di Indonesia, dan sudah diikuti daerah lain di Indonesia. Ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan bagian dari reformasi birokrasi kita. Itu dibuat supaya pelayanan publik tidak berbelit, murah, mudah dan saya kira ini tuntutan pelayanan kepada masyarakat dan ternyata Banyuwangi menjadi pelopor."



## **Tito Karnavian**

Menteri Dalam Negeri

"Saya melihat Pemkab Banyuwangi serius. Dan yang lebih menggembirakan lagi, layanan di MPP Banyuwangi sudah didesentralisasi, ada Pasar Pelayanan Publik juga. Saya lihat juga ada pelayanan segmentasi seperti layanan untuk nelayan. Model ini semoga bisa direplikasi daerah lainnya. Banyuwangi terus berinovasi, saya telah dengar berbagai inovasinya. Tradisi inovasinya terjaga. Saya akan minta daerah lain meniru Banyuwangi."



## **Moeldoko**

Kepala Staf Kepresidenan Indonesia

"Saya mengapresiasi program-program yang dikembangkan di Banyuwangi termasuk layanan perizinan satu atap di Mal Pelayanan Publik. Bagi saya, ini mencerminkan pelayanan efektif dan efisien. Masyarakat bisa mengurus berbagai dokumen di satu ruangan. Prosesnya pun cepat tidak ribet."



## **Luhut Binsar Pandjaitan**

Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi

"Mal Pelayanan Publik ini bagus. Lengkap juga, ada tempat bermain anak yang edukatif. Jadi bisa urus dokumen sambil mengasuh anak. Banyuwangi jangan berhenti berinovasi, terus berprestasi, benahi yang kurang, tingkatkan yang sudah baik."



**Sri Mulyani Indrawati**  
Menteri Keuangan

“Mal Pelayanan Publik ini adalah upaya yang sangat baik dari Banyuwangi untuk bisa memberikan pelayanan kepada warga. Terus tingkatkan pelayanan yang baik bagi warga. Jangan berhenti berprestasi.”



**Tjahjo Kumolo (alm)**  
Mantan Menteri Dalam Negeri

“Ini adalah contoh inovasi yang memudahkan warga. Warga yang akan ke pasar bisa mengakses pengurusan dokumen dengan mudah sehingga bisa cepat selesai urusannya. Dan memang pelayanan publik itu salah satunya harus cepat.”

(disampaikan saat meresmikan Peresmian Pasar Pelayanan Publik Genteng, 25 April 2019)



**Mokhammad Najih**  
Ketua Ombudsman Republik Indonesia

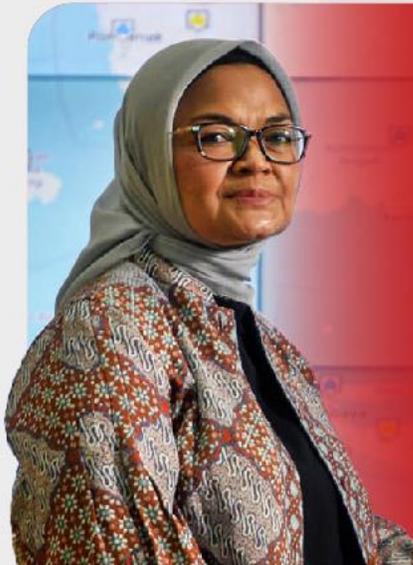
“Jadi layanan publik yang tersentralisasi ada, yang mobile dan jemput bola. Ini sangat luar biasa, dan saya harap ini bisa terus dikembangkan.”

(disampaikan saat mengunjungi Pasar Pelayanan Publik Genteng)



**Erick Thohir**  
Menteri BUMN

“Saya sudah dua kali ke Banyuwangi. Setiap saya berkunjung ke daerah, saya selalu menjadikan Banyuwangi sebagai contoh bagaimana daerah bertransformasi dari yang sebelumnya bukan apa-apa, menjadi daerah yang berprestasi.”



## **Penny Kusumastuti Lukito**

**Kepala BPOM RI**

“Saya tertarik dengan proses layanan di sini yang efektif dan berada di satu tempat, yang sangat memudahkan masyarakat. Kami membuka layanan registrasi BPOM untuk pelaku usaha dan UMKM untuk mendekatkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan BPOM”



## **Rini Soemarno**

**Mantan Menteri BUMN**

“Ini bagus sekali. Tidak hanya layanan perizinan dan pengurusan surat dari pemerintah daerah namun juga ada layanan dari Kementerian Agama, Kepolisian, BPJS dan pengurusan pajak. Ini contoh yang baik persis seperti apa yang diminta Bapak Presiden kepada daerah untuk meningkatkan pelayanan publik.”