

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, pelayanan nonperizinan, serta fasilitasi kegiatan penanaman modal di wilayah Kota Tangerang Selatan. Kehadiran instansi ini menjadi bagian dari upaya pemerintah daerah untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat maupun pelaku usaha.



Gambar 2.1 Logo DPMPTSP Tangerang Selatan  
Sumber: <https://dpmptsp.tangerangselatankota.go.id/tentang-kami>

Penyelenggaraan pelayanan melalui konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memungkinkan berbagai proses administrasi yang sebelumnya dilaksanakan secara terpisah dapat dilakukan melalui satu mekanisme pelayanan yang terkoordinasi. Penerapan konsep tersebut bertujuan meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta menciptakan pelayanan yang lebih transparan dan efisien.

Keberadaan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Sementara itu, ketentuan mengenai kedudukan, struktur

organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja instansi diatur lebih lanjut melalui Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 50 Tahun 2022.

Dalam menjalankan tugasnya, DPMPTSP berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, dan pelayanan prima. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi terus dikembangkan guna mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tangerang Selatan merupakan pusat pelayanan terpadu yang dibentuk untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu lokasi pelayanan. Kehadiran MPP menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan proses birokrasi serta peningkatan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

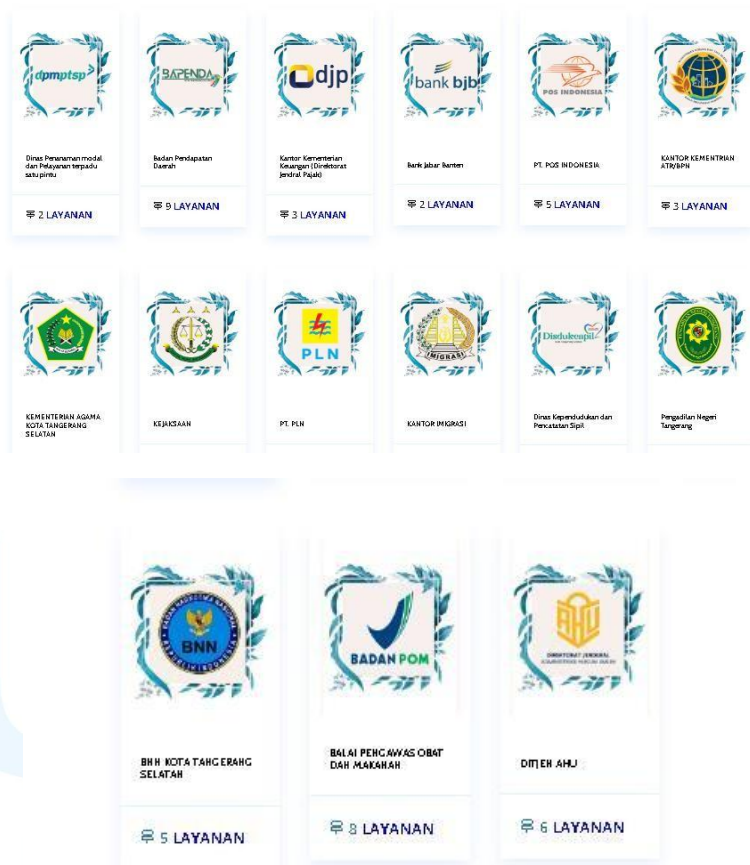
Penyelenggaraan MPP sejalan dengan kebijakan reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Dasar penyelenggaraan MPP di Indonesia diperkuat melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang mengatur integrasi berbagai layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, maupun lembaga lainnya dalam satu tempat pelayanan.



Gambar 2.2 Logo MPP Kantor DPMPTSP Tangerang Selatan  
Sumber: <https://mpp.tangerangselatankota.go.id>

MPP Kota Tangerang Selatan mulai beroperasi pada tahun 2023 dan berlokasi di kawasan Cilenggang, Kecamatan Serpong. Fasilitas ini menghadirkan berbagai layanan dari sejumlah instansi, antara lain DPMPTSP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Imigrasi, Badan Pendapatan Daerah, BPJS Ketenagakerjaan, ATR/BPN, Kepolisian Republik Indonesia, Bank BJB, PT Pos Indonesia, serta berbagai instansi lainnya. Secara keseluruhan, tersedia sekitar 24 jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

### Data instansi yang tersedia



Gambar 2.3 Data Instansi MPP Kantor DPMPTSP Tangerang Selatan

Sumber: [Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan](#)

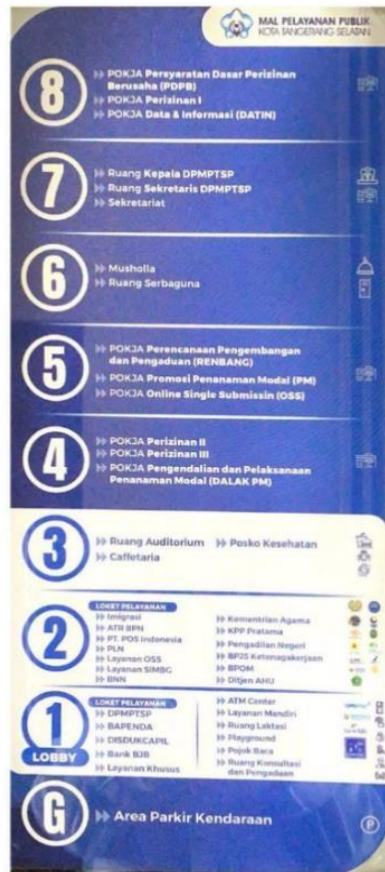
Konsep pelayanan terpadu yang diterapkan memberikan berbagai manfaat, antara lain mengurangi kebutuhan masyarakat untuk mendatangi banyak kantor pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Selain mendukung kemudahan akses layanan, keberadaan MPP juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan iklim investasi daerah.

Untuk menunjang kenyamanan pengunjung, MPP Kota Tangerang Selatan dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, ruang laktasi, ruang bermain anak, area ibadah, co-working space, auditorium, fasilitas perbankan, ruang konsultasi, serta sarana yang ramah bagi penyandang disabilitas. Berbagai fasilitas tersebut disediakan untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Selain menyediakan layanan administrasi dan perizinan, Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Beberapa fasilitas yang tersedia antara lain ruang bermain anak, ruang menyusui, kafetaria, pojok baca, co-working space, auditorium, fasilitas perbankan, ruang konsultasi, serta fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas. Fasilitas tersebut disediakan agar masyarakat dapat merasa lebih nyaman saat berada di lingkungan pelayanan publik.

Tidak hanya itu, MPP Kota Tangerang Selatan juga menyediakan fasilitas penunjang lainnya seperti mesin pengambilan nomor antrean, layar informasi antrean, CCTV, area tunggu, serta fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh pengunjung. Adanya fasilitas tersebut membantu menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib dan nyaman sehingga masyarakat dapat menunggu proses pelayanan dengan lebih baik.

Penyediaan fasilitas yang lengkap menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berfokus pada proses administrasi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan masyarakat selama mengakses layanan publik. Dengan lingkungan pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang memadai, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik dan merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.



Gambar 2.4 Daftar Pelayanan  
Sumber: Sumber Pribadi (2026)

Sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi, DPMPSTP Kota Tangerang Selatan terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem digital. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah penggunaan website SIMPONIE sebagai platform pelayanan perizinan berbasis digital.

Website SIMPONIE dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui sistem tersebut, pengguna dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan layanan, prosedur pengajuan, serta memantau perkembangan proses permohonan secara daring. Pemanfaatan sistem digital ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap layanan perizinan.

Gambar 2.5 Website Simponie

Sumber: [SIMPONIE DPMPTSP Kota Tangerang Selatan](#)

Penerapan SIMPONIE juga mendukung upaya peningkatan transparansi pelayanan karena masyarakat dapat memantau tahapan proses perizinan secara lebih terbuka. Selain itu, digitalisasi pelayanan membantu mengurangi ketergantungan pada proses administrasi konvensional sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih cepat, praktis, dan efektif.

Melalui pengembangan sistem pelayanan digital serta integrasi layanan di Mal Pelayanan Publik, DPMPTSP Kota Tangerang Selatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung pertumbuhan investasi daerah. Inovasi tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi maupun perizinan secara lebih optimal.

### 2.1.1 Visi Misi



Gambar 2.6 Logo Visi DPMPTSP Tangerang Selatan

Sumber: <https://bppkad.gresikkab.go.id/web/berita/read/nilai-nilai-asn-berakhlak#>

#### Visi DPMPTSP Kota Tangerang Selatan

“Mewujudkan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang profesional, transparan, inovatif, dan berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung pertumbuhan investasi di Kota Tangerang Selatan.”

Visi tersebut menggambarkan komitmen DPMPTSP Kota Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang profesional menunjukkan bahwa setiap pegawai diharapkan mampu bekerja secara kompeten, disiplin, dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. Selain itu, pelayanan yang transparan bertujuan agar seluruh proses pelayanan dapat dilakukan secara terbuka, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

DPMPTSP juga terus melakukan berbagai inovasi pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penggunaan sistem pelayanan *online* melalui *website* SIMPONIE dan OSS (*Online Single Submission*) yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan secara lebih praktis dan efisien. Dengan pelayanan berbasis digital, masyarakat dapat

mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan.

Selain berfokus pada pelayanan publik, visi tersebut juga menunjukkan peran DPMPTSP dalam mendukung pertumbuhan investasi daerah. Pelayanan perizinan yang cepat dan mudah diharapkan dapat meningkatkan minat investor dan pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya di Kota Tangerang Selatan sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi daerah.

### **Misi DPMPTSP Kota Tangerang Selatan**

Untuk mewujudkan visi tersebut, DPMPTSP Kota Tangerang Selatan memiliki beberapa misi sebagai berikut:

1. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Unggul
2. Pembangunan Infrastruktur Yang Saling Terkoneksi
3. Membangun Kota Yang Lestari
4. Meningkatkan Ekonomi Berbasis Nilai Tambah Tinggi Di Sektor Ekonomi Kreatif
5. Membangun Birokrasi Yang Efektif Dan Efisien

Pegawai DPMPTSP diharapkan memiliki kemampuan, pengetahuan, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat.

Meningkatkan kualitas komunikasi dan penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat.

Selain melalui pelayanan langsung, DPMPTSP juga memanfaatkan media sosial dan platform digital sebagai sarana komunikasi informasi pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan mudah dipahami.

Mendukung peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah.

Melalui pelayanan yang baik dan sistem perizinan yang terintegrasi, DPMPTSP berupaya menciptakan iklim investasi yang kondusif bagi masyarakat maupun pelaku usaha di Kota Tangerang Selatan.

### **Nilai-Nilai BerAKHLAK**

Dalam menjalankan tugas dan pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP Kota Tangerang Selatan juga menerapkan nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai pedoman perilaku dan budaya kerja pegawai. Nilai BerAKHLAK merupakan identitas serta core values Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Nilai-nilai BerAKHLAK terdiri dari:

1. Berorientasi Pelayanan

Pegawai diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan sikap ramah, responsif, dan solutif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Akuntabel

Setiap pegawai harus bertanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan yang dilakukan serta mampu bekerja secara jujur dan transparan.

3. Kompeten

Pegawai diharapkan terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

4. Harmonis

Pegawai harus mampu menjaga hubungan kerja yang baik, saling menghargai, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

5. Loyal

Pegawai memiliki komitmen dan dedikasi terhadap tugas serta mendukung kebijakan pemerintah dan instansi.

6. Adaptif

Pegawai harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan sistem pelayanan agar pelayanan kepada masyarakat dapat terus berkembang.

7. Kolaboratif

Pegawai diharapkan mampu bekerja sama dengan berbagai pihak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Visi Misi MPP Tangerang Selatan**

**Visi:** Terwujudnya Tangsel Unggul, Menuju Kota Lestari, Saling Terkoneksi, Efektif dan Efisien

**Misi:**

- 1.) Mengembangkan sumber daya manusia yang handal dan berdaya saing.
- 2.) Meningkatkan infrastruktur kota yang fungsional.
- 3.) Menciptakan kota layak huni yang berwawasan lingkungan.
- 4.) Mengembangkan ekonomi kerakyatan yang berbasis inovasi dan produk unggulan.
- 5.) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis teknologi informasi.

**Moto**

“Sinergi Melayani”



## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

