

MENGHIDUPKAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 19 Februari 2025 - kalsel

Marak kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) beberapa waktu terakhir. Teranyar di tahun 2023, MPP yang dibuka dan diresmikan berlokasi di Kabupaten Tapin (15 September), Kabupaten Hulu Sungai Utara (26 September) dan Kota Banjarmasin (7 Desember). Sebelumnya, telah pula diresmikan operasional MPP di Kabupaten Tabalong (14 Desember 2020), Kota Banjarbaru (7 Desember 2021), Kabupaten Hulu Sungai Selatan (31 Mei 2022), Kabupaten Barito Kuala (18 Oktober 2022), dan Kabupaten Banjar (21 Desember 2022). Dengan demikian, total sudah 8 dari 13 Kabupaten/Kota di Kalsel yang melaksanakan operasional MPP. Menyusul di 2024 ini, rencananya dibuka MPP lainnya di wilayah Kalsel.

MPP merupakan suatu bentuk integrasi pelayanan publik dalam satu tempat oleh berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta swasta. Layanan integratif ini adalah pengejawantahan dari amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memberikan ruang untuk pengembangan Sistem Pelayanan Terpadu, bisa melalui SPT satu pintu atau SPT satu atap.

Membangun MPP bukanlah pekerjaan mudah dan membutuhkan komitmen yang kuat. Khususnya bagi pemerintah kabupaten/kota yang melaksanakan penyelenggaraan MPP, ini sesuai Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pemerintah kabupaten/kota (pemkab/pemko) melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara *ex-officio* mempunyai peran vital dalam melakukan koordinasi dan sinergi dengan Perangkat Daerah (PD) lainnya serta berbagai penyelenggara pelayanan publik di luar Pemkab/pemko yang akan memberikan pelayanan publik di MPP. Ini tidak hanya mencakup aspek proses saja dari perencanaan, penyusunan dan pelaksanaan kesepakatan, evaluasi, dukungan para pihak hingga partisipasi masyarakat. Namun tidak kalah pentingnya terkait dengan kemampuan penyelenggara setidaknya dalam hal alokasi anggaran, kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) serta ketersediaan sarana prasarana atau fasilitas pelayanan.

Menurut Penulis, dalam pembangunan MPP hal pertama dan mendasar yang patut menjadi perhatian dan pegangan bersama adalah desain MPP bukan dengan perspektif proyek melainkan berorientasi pada pelayanan publik. Artinya tidak berhitung secara finansial atau untung rugi, tetapi bagaimana agar kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, berupa barang, jasa dan pelayanan administratif, dapat dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai asas-asas dan norma-norma pelayanan publik.

Desain MPP juga semestinya berjangka panjang, bukan sesaat atau atas pertimbangan mengikuti tren atau tidak mau dipandang kalah dengan daerah lain. Maknanya memang harus melalui perencanaan strategis, berbasis kajian yang menganalisis lingkungan internal dan eksternal penyelenggara serta memberikan gambaran secara jelas terkait antara lain urgensi dan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai dari kehadiran MPP.

MPP dirancang untuk tujuan yang baik. Memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan dalam mengakses layanan sekaligus mendorong kemajuan iklim berusaha. Harapannya masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik dari satu kantor ke kantor yang lain untuk menyelesaikan suatu urusan. Cukup ke MPP, layanan dari berbagai instansi tersedia dengan didukung standar pelayanan yang jelas, petugas yang kompeten dan fasilitas yang memadai. Maka sangatlah penting bagi semua pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik di MPP untuk menjaga dan meningkatkan komitmennya dalam menghidupkan MPP. Hidup disini diartikan MPP tersebut semakin berkembang, terus diakses dan dibutuhkan pengguna layanan.

Penulis sudah berkunjung dan melihat secara langsung layanan MPP di beberapa daerah di Kalsel, termasuk berbincang dengan para pengguna layanan. Berdasarkan hal itu, ada hal-hal yang patut menjadi atensi dan ditindaklanjuti dengan sungguh-sungguh oleh penyelenggara agar MPP tetap hidup dan membawa manfaat bagi masyarakat. Pertama, layanan pada masing-masing gerai di MPP harus aktif. Petugasnya ada dan memberikan pelayanan sesuai waktu kerja atau waktu layanan. Jangan sampai ketika pemohon atau pengguna layanan datang ke gerai, petugasnya belum hadir. Boleh jadi ada kendala keterbatasan pegawai atau Sumber Daya Manusia (SDM), tetapi mesti diupayakan solusinya agar pelayanan tidak terhambat dan pemohon tidak kecewa.

Kedua, setiap gerai pelayanan agar menyediakan produk pelayanan yang spesifik. Dalam artian gerai tidak hanya berfungsi konsultasi dan penyampaian informasi namun juga ada kebutuhan pelayanan yang dihasilkan dari aktivitas di gerai tersebut. Sebagai contoh, pengurusan dokumen kependudukan, pembayaran pajak dan tagihan, perpanjangan SIM, serta pembukaan rekening tabungan. Konkretnya, produk layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik antara di MPP dengan di kantor induk sebaiknya sama, bahkan kalau perlu ada satu atau dua produk yang tersedia di MPP saja.

Ketiga, masih banyak warga masyarakat yang belum mengetahui keberadaan MPP, terutama yang berlokasi jauh dari

letak MPP. Maka, upaya-upaya sosialisasi wajib terus digencarkan. Beragam media informasi, termasuk media sosial, harus dioptimalkan untuk menyampaikan hal-hal substansial mengenai MPP, seperti alamat dan nomor kontak MPP, hari dan jam layanan, nama-nama instansi yang bergabung, fasilitas dan produk layanan yang tersedia, serta testimoni pengguna dan aktivitas pelayanan. Diharapkan pula pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan di MPP sesuai dengan informasi yang dipublikasi tersebut, sehingga masyarakat puas dan senang dengan kehadiran MPP.

Terakhir, kegiatan pemantauan dan evaluasi (monev) penyelenggaraan MPP tidak boleh diabaikan. Penyelenggara MPP punya tugas dan fungsi melakukan kegiatan dimaksud. Agendakan secara berkala, dengan mengikutsertakan seluruh organisasi penyelenggara yang terlibat dan bertanggung jawab dalam pembukaan gerai pelayanan di MPP, juga pengguna layanan selaku perwakilan dari masyarakat yang pernah mengakses dan mengalami langsung pelayanan di MPP. Dengan demikian harapannya segala kendala dan permasalahan yang ada dapat diatasi serta saran dan masukan yang positif bisa diperoleh demi perbaikan kualitas pelayanan di MPP menuju pelayanan publik prima yang bebas maladministrasi dan membawa manfaat bagi pengguna layanan maupun masyarakat pada umumnya.