

Tata Ulang Mal Pelayanan Publik

Oleh: Fachrur Rozi

Publikasi Pada Koran Padang Ekspres, 14 Oktober 2019

Pembentukan dan pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik prima yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara eksplisit, pembentukan MPP ditujukan untuk memberikan kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kemudian penyelenggaraan MPP juga diharapkan dapat meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Penyelenggaraan MPP ini dilegitimasi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Alasan dari pembentukan dan penyelenggaraan MPP disebabkan karena pelayanan terpadu di tingkat pusat dan daerah belum mampu berjalan dengan baik. Tidak hanya itu saja, minimnya penggunaan teknologi informasi terkait layanan perizinan dan adanya ego sektoral antar instansi juga menjadi faktor pendorong dari pembentukan dan penyelenggaraan MPP.

Sesungguhnya MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan BUMN, BUMD dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau aman dan nyaman.

Tujuan, cita-cita dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui penyelenggaraan MPP patut diapresiasi. Namun tujuan dan cita-cita dalam pelayanan publik yang hendak diwujudkan itu, akan sulit tercapai apabila tata kelola kelembagaan dan sistem penyelenggaraan MPP tidak harmonis dan tidak terintegrasi dengan baik.

Jika ditelaah pembentukan dan penyelenggaraan MPP bukan hanya sekedar memindahkan tempat berbagai macam pelayanan publik di satu gedung. Namun, MPP diharapkan dapat mensinergikan berbagai macam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip dari pelaksanaan MPP yang menjunjung prinsip keterpaduan. Sayangnya, jika ditelusuri praktek MPP dilapangan akan ditemukan berbagai permasalahan. Misalnya penyelenggaraan MPP terkesan hanya sebagai praktek pemindahan tempat pelayanan dari berbagai instansi ke suatu gedung saja. Belum ada suatu sistem yang terintegrasi dan terpadu yang dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Akibatnya upaya untuk

mengatasi masalah ego sektoral antar instansi tentu akan sulit diatasi. Hal ini karena masing-masing instansi akan sibuk dengan urusan dan standar operasional prosedural pelayanannya masing-masing.

Belum adanya sistem yang terintegrasi dan standar operasional prosedural pada penyelenggaraan MPP dapat menyebabkan terjadinya kebingungan dan tidak fahamnya para implementor MPP. Para implementor MPP banyak yang tidak mengerti apa yang menjadi ciri khas dan nilai tambah dari pembentukan dan penyelenggaraan MPP ini.

Tidak fahamnya para implementor MPP diduga disebabkan oleh kajian dan studi yang dilakukan oleh pemerintah pusat terhadap pembentukan MPP tidak komprehensif. Indikasi ini dapat diukur dengan tidak adanya standar operasional prosedural MPP, tidak jelasnya arah pengembangan MPP dan ciri khas serta nilai tambah yang ditawarkan dari penyelenggaraan MPP.

Banyak dugaan yang mengira bahwa studi dan kajian yang dilakukan oleh pemerintah itu baru sebatas pada telaah fasilitas fisik yang harus ada dalam penyelenggaraan MPP. Misalnya gedung MPP yang harus nyaman, bersih, mudah diakses dan lain sebagainya. Namun untuk persoalan sistem yang harus ada dalam MPP, belum dikaji secara mendalam oleh pemerintah.

Hal ini dapat dirasakan dan dilihat dari penyelenggaraan MPP di Jakarta, sebagai salah satu daerah pertama yang dijadikan sebagai pilot project dari penyelenggaraan MPP. Pada umumnya masyarakat merasakan kenyamanan fasilitas yang ada di dalam penyelenggaraan MPP, Namun, dari segi sistem pelayanannya, penyelenggaraan MPP terkesan tidak memiliki perbedaan, ciri khas dan nilai tambah jika dibandingkan dengan pelayanan yang ada sebelum dibentuknya MPP.

Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik di MPP tetap harus mengunjungi tempat instansi yang mereka tuju. Kemudian harus mengikuti standar operasional prosedural yang dimiliki oleh masing-masing instansi. Tidak hanya itu saja, terkadang masyarakat juga masih menemukan ego sektoral dalam pemberian pelayanan publik yang terjadi pada masing-masing instansi. Artinya dari segi sistem pelayanannya, tetap saja masyarakat yang berkunjung ke MPP harus mengikuti standar dan sistem pada masing-masing instansi.

Fenomena dan kondisi yang terjadi dalam penyelenggaraan MPP ini tentu harus bisa segera diperbaiki. Hal ini karena pembentukan MPP sesungguhnya bisa menimbulkan manfaat yang positif apabila tata kelola kelembagaannya berjalan dengan baik. Salah satu manfaat itu adalah dapat mencegah praktek maladministrasi. Manfaat ini bisa diperoleh apabila penyelenggaraan MPP dilakukan dengan menciptakan penyederhanaan sistem pelayanan untuk semua instansi yang ada. Untuk menciptakan sistem ini, perlu dilakukan integrasi data dan informasi antar instansi.

Untuk menciptakan sistem itu pemerintah harus segera melakukan reorientasi tata kelola lembaga penyelenggara MPP. Dalam menciptakan penyederhanaan sistem pelayanan dan integrasi data informasi pelayanan publik, peran DPM&PTSP harus segera dioptimalkan. Peran DPM&PTSP sebagai leading sector dalam penyelenggaraan MPP sangat diperlukan. DPM&PTSP dapat melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan berbagai instansi baik itu dengan Organisasi Perangkat Daerah lainnya, BUMN atau BUMD dan pihak Perbankan yang terlibat dalam penyelenggaraan MPP.

Kemudian peran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai konseptor MPP juga harus diperkuat. Kemenpan RB dapat berperan sebagai pembina dan pengawas dalam penyelenggaraan MPP. Untuk melaksanakan peran ini, pemerintah pusat dalam hal ini Kemenpan RB dapat merumuskan regulasi dan program yang dapat mendukung pelaksanaan MPP.

Regulasi dan program ini tentu harus bersifat spesifik dan komprehensif yang dapat menjelaskan tentang arah pengembangan MPP, standar operasional prosedural yang digunakan dan nilai tambah yang dapat diterima dan dirasakan oleh masyarakat dari penyelenggaraan MPP.

Melalui kerjasama dan kolaborasi antar instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah dan swasta dalam penyelenggaraan MPP, setidaknya akan dapat mewujudkan pelayanan publik yang terintegrasi. Hal ini karena pelibatan berbagai pihak itu akan dapat mengurangi ego sektoral antar instansi dalam pemberian pelayanan publik. Kemudian pelibatan berbagai pihak ini juga dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih bersifat citizen centered service.

Pada akhirnya, ketika semua pihak berkolaborasi dalam urusan pelayanan publik, lalu didukung dengan sistem yang terintegrasi, memiliki regulasi dan standar operasional prosedural yang terpadu, sayogianya akan dapat mencegah praktek-praktek maladministrasi.