

MAL PELAYANAN PUBLIK

Rasanya agak aneh mendengar istilah Mal pelayanan publik, apabila bicara mall maka persepsi orang yang ada adalah tempat berbelanja serba ada, semacam swalayan atau supermarket dimana di sana tersedia aneka kebutuhan tinggal ambil lalu bayar ke kasir. Pengunjung dimudahkan berbelanja karena tidak perlu berpindah – pindah tempat untuk memenuhi kebutuhan.

Mirip dengan mall yang ada pada supermarket maka Pemerintah saat ini juga akan mempermudah masyarakat mengurus berbagai macam urusan dan perizinan dalam suatu tempat yang mengurus pelayanan publik.

Yang dimaksud dengan Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan yang ada di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka meningkatkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, Kemenpan dan RB akan mengembangkan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi antara pelayanan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam satu gedung pelayanan. Pembentukan ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa pelayanan terpadu yang telah dikembangkan oleh Lembaga dan Pemda telah memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih sederhana dan tuntutan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan, semakin kuat. Oleh karena itu, Kemenpan dan RB tengah menyusun Peraturan Presiden, untuk memperkuat aturan sebelumnya yakni Peraturan Presiden No. 23 tahun 2017.

Pembentukan Mal pelayanan publik didahului dengan rapat-rapat koordinasi, seperti yang dilakukan oleh MPP DKI Jakarta, Surabaya dan Batam, serta Denpasar. Berbeda halnya dengan Banyuwangi dan Kota Bekasi, yang proses seperti itu sebelumnya. Tidak ada yang salah dalam hal ini, karena semua melalui berbagai pertimbangan yang lebih penting lagi, bagaimana setelah MPP berdiri, yang pada hakekatnya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Salah satu Mal Pelayanan Publik terbesar di Indonesia yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bekerjasama dengan berbagai instansi menyediakan bermacam layanan publik di bawah satu atap. Di tempat ini layanan, 296 berasal dari Pemprov DKI, 32 lainnya dari tujuh kementerian maupun lembaga negara. Mal Layanan ini terletak di Jalan Rasuna Said, Jakarta Selatan. Dulunya, bangunan 14 lantai ini merupakan gedung Dinas Teknis DKI Jakarta.

Di Provinsi Sumatera Barat, Kota Padang akan launching Mal Pelayanan Publik pada akhir tahun 2019. Kota ini disusul oleh Kota Bukittinggi. Hal ini sesuai dengan target dari Kemenpan dan RB, bahwa pada tahun 2019 semua Provinsi sudah harus mempunyai Mal Pelayanan Publik. (rel)