



Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Ukrimatul Umam^{*1}, Adianto²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, 28293, Indonesia.

*Email korespondensi: hiiukrima@gmail.com

Diterima 22 Februari 2020; Disetujui 26 Maret 2020; Dipublikasi 1 April 2020

Abstract: *Public service in Indonesia until now still be a problem for government agencies. Many people complain about public services in a several agencies. Start from many equipment, long time for administrative proces to employees who are often absent during office hours. Things like this should be quickly addressed by each agency in order to be able to provide optimal service. Besides some of the obstacles mentioned above, another obstacle is location office which is far apart, making it difficult for people to get public services. To overcome quality improvement public services. Ministry of utiliazation of the state apparatus and bureaucratic reform (KEMENPAN RB) to organize Mall Public Service (MPP). Mal Public Service is an activity for goods, service and/or administrative services by integrating public service systems and is an expansion of the integrated service function provided by the government both central and regional. Service are interrelated in one particular location or building combined with another economic and service activities.*

Keywords: *Kemenpan RB, Public Service Mal, Public Service*

Abstrak: Pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih menjadi permasalahan bagi instansi-instansi pemerintah. Masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan publik di beberapa instansi. Mulai dari persyaratan yang banyak, proses administrasi yang lama hingga pegawai yang sering tidak berada di tempat saat jam kerja. Hal seperti ini harusnya cepat diatasi oleh setiap instansi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal. Selain beberapa kendala yang disebutkan diatas, kendala lainnya yaitu lokasi kantor yang berjauhan sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Untuk mengatasi peningkatan kualitas pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya

Kata kunci : *Kemenpan RB, MPP, Pelayanan Publik*

Peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi pekerjaan rumah pemerintah Indonesia

yang belum terselesaikan hingga saat ini. Masyarakat dan segala kepentingannya belum

menjadi yang utama dalam prioritas pelayanan publik, sehingga masyarakat tidak pernah menjadi kriteria utama dalam peningkatan sistem pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya.

Menurut UU No 25 Tahun 2009 pasal 1, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini jelas bahwa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga merupakan pelayanan publik, oleh karena itu negara harus menjamin akses atau jalannya warga agar mendapatkan pelayanan tersebut.

Pelayanan publik tidak sekedar menyimpan instrumen bagi keberlangsungan birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih daripada itu, bahwa pelayanan publik menjadi esensi dasar untuk mewujudkan keadilan sosial. (Puspitasari dkk, 2016: 179)

Berdasarkan pendapat tersebut, terdapat urgensi pelayanan publik setidaknya menyangkut dua hal yang juga prinsipil, yaitu: *pertama*, baik buruknya pelayanan publik secara umum dapat mempengaruhi dan menentukan daya saing suatu bangsa/negara. *Kedua*, deskripsi/gambaran pelayanan publik dari (birokrasi) suatu bangsa merefleksikan sekaligus berkontribusi pada modal sosial.

Salah satu lembaga pemerintah yang termasuk dalam penyelenggara pelayanan publik ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi atau yang disingkat dengan KEMENPAN RB. KEMENPAN RB merupakan

kementrian dalam pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Dalam meningkatkan pelayanan publik KEMENPAN RB menyelenggarakan suatu kegiatan yang disebut dengan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Konsep dari Mal Pelayanan Publik ini sendiri yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Di dalam Mal Pelayanan Publik, terdapat aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik baik itu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dan berbagai pelayanan tersebut berada dalam satu lokasi atau gedung tertentu.

Dalam hal ini, Mal Pelayanan Publik menawarkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan percepatan dalam sektor pelayanan publik. Ini karena segala proses pelayanan yang terkesan lama dan berbelit-belit mulai ditinggalkan.

Mal Pelayanan Publik menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, menunjukkan wajah baru birokrasi yang mengadopsi *new public service*, hal ini tentu benar-benar menggambarkan manfaat yang luas bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan dari penulisan adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja KEMENPAN RB dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia melalui Mal Pelayanan Publik.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Efektivitas

Menurut Subagyo (2000) efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang

terjadi karena dikehendaki. Jika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya (Gie, 1997). Menurut Richard Steer dalam Halim (2001), efektivitas harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang mendukung dalam penulisan ini adalah metode studi literatur dengan cara mempelajari referensi-referensi dari jurnal serta literatur yang berkaitan dengan materi pembahasan yang diangkat oleh penulis. Selain itu, penulis juga menggunakan metode searching dengan cara mencari bahan-bahan yang mendukung penulisan melalui internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB)

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) adalah salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik. Kementerian ini pertama kali dibentuk pada Kabinet Pembangunan I melalui keputusan Presiden Nomor 19 Tahun 1968, nomenklatur MENPAN merupakan singkatan dari Menteri Negara Penyempurnaan dan Pembersihan Aparatur Negara.

Pada periode PELITA II, berdasarkan Ketetapan MPR Nomor IV/MPR/1973 tentang Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN), pembinaan aparatur negara diarahkan untuk lebih

mampu menggerakkan dan memperlancar pelaksanaan pembangunan, serta meningkatkan secara bertahap kemampuan aparatur daerah, terutama Aparatur Pemerintah Desa. Berdasarkan pemikiran tersebut, pada Kabinet Pembangunan II yang berlangsung dari Tahun 1973 sampai dengan Tahun 1978, sebutan MENPAN berubah menjadi Menteri Negara Penertiban Aparatur negara sesuai dengan Keppres Nomor 9 Tahun 1973.

Baik pada masa Kabinet Reformasi Pembangunan, Kabinet Persatuan Nasional maupun Kabinet Gotong Royong, Kementerian PAN berhasil meneguhkan posisi aparatur negara sebagai unsur perekat bangsa yang profesional, handal dan netral dari kepentingan politik. Di tengah-tengah dinamika politik yang begitu tinggi, kemandirian PNS tetap tak tergoyahkan sehingga roda pemerintahan tetap berjalan melaksanakan amanat konstitusi untuk melayani kepentingan negara dan masyarakat. Peran aktif dan posisi strategis PNS yang tetap netral, obyektif, mandiri dan profesional inilah yang menjadi salah satu indikator keberhasilan bangsa Indonesia melaksanakan pemilihan umum secara langsung, jujur, adil dan demokratis pada tahun 2004.

Tugas dan Fungsi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tugas dari KEMENPAN RB yaitu Menyelenggarakan urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dan fungsinya adalah sebagai berikut: 1) Perumusan dan penetapan kebijakan di

bidang reformasi birokrasi, akuntabilitas aparatur dan pengawasan, kelembagaan dan tata laksana, sumber daya manusia aparatur, dan pelayanan publik; 2) Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang reformasi birokrasi, akuntabilitas aparatur dan pengawasan, kelembagaan dan tata laksana, sumber daya manusia aparatur, dan pelayanan publik; 3) Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 4) Koordinasi pelaksanaan supervisi dan pengawasan penyelenggaraan administrasi pemerintahan; 5) Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; dan 6) Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik adalah program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Layanan terpadu sebelum adanya MPP dikenal dengan nama Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dari kedua layanan sebelumnya, dapat dikatakan jika Mal Pelayanan Publik sebagai peningkatan kualitas dari dua layanan pendahulunya.

Mal Pelayanan Publik di bentuk bertujuan agar memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kemudian meningkatkan daya saing global dalam

memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Berdasarkan Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017, tujuan pembentukan MPP antara lain untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

MPP diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta. Bergabungnya pelayanan K/L/D, BUMN/D dan swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman.

Adapun pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik ini sebanyak 149 layanan mulai dari administrasi kependudukan seperti akta kelahiran dan kematian, KTP, KK, beragam jenis izin SIUP, pengurusan surat sertifikat tanah, IMB, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan PDAM, pelayanan izin terkait di SAMSAT seperti SIM, STNK, BPKB, hingga pembayaran retribusi daerah dan Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik warga tidak perlu ke berbagai instansi untuk mengurus satu keperluan, semuanya cukup dikerjakan langsung di Mal Pelayanan Publik. Harapan dan upaya yang dilakukan bertujuan agar masyarakat yang mengurus dokumen di pemerintahan bukan lagi sesuatu yang berbelit-belit, rumit, serta membosankan.

Pencapaian Kinerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Mal Pelayanan Publik

Hingga saat ini jumlah MPP yang ada di Indonesia yaitu 14 MPP. Ke-14 MPP tersebut telah diresmikan di Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya dan Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2017. Kemudian kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, dan Kabupaten Kulon Progo yang meresmikan MPP pada tahun 2018. Lalu di tahun 2019, MPP diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Pekanbaru. Jumlah itu akan terus berkembang mengingat saat ini sudah ada banyak kabupaten/kota yang sedang membangun pusat pelayanan modern ini.

Berdasarkan LAKIP tahun 2018 terdapat dua indikator dalam mengukur mengenai sasaran meningkatnya kapasitas dan kualitas pelayanan publik telah tercapai, yaitu:

1. Indeks Pelayanan Publik Nasional

Secara keseluruhan, hasil evaluasi pelayanan publik pada Pemda tahun 2018 mendapatkan nilai 3,14. Nilai ini meningkat jika dibandingkan tahun 2017, yang memiliki hasil evaluasi sebesar 3,09. Jika dilakukan akumulasi antara hasil evaluasi Pemda dan K/L maka didapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik tahun 2018 sebesar 3,38 dapat dilihat adanya kenaikan nilai hasil evaluasi Pemda dari tahun 2017 ke tahun 2018. Kenaikan ini dinilai sangat baik mengingat melonjaknya jumlah lokus evaluasi, yang sebelumnya di tahun 2017 sebanyak 72 kab/kota, menjadi 208 kab/kota di tahun 2018. Jika dibandingkan sebagai Indeks Pelayanan Publik,

dimana pada tahun 2017 hanya Pemda yang dilakukan evaluasi, sementara pada tahun 2018 yang dievaluasi adalah Pemda dan KL, maka dapat terlihat adanya peningkatan nilai sebesar 1,6%.

2. %IP yang indeks pelayanannya baik

Berdasarkan KepmenPANRB Nomor 176 Tahun 2018 tentang Penetapan Kementerian/Lembaga, Provinsi, Kabupaten/Kota, dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai Lokasi Evaluasi Pelayanan Publik tahun 2018, unit layanan yang dievaluasi tahun 2018 adalah Bapenda, RSUD, DPMPTSP di 34 Provinsi dan DPMPTSP, RSUD dan Disdukcapil di 208 Kab/kota, serta 57 Kementerian/ Lembaga. Dengan demikian, terdapat peningkatan lokus evaluasi layanan publik dibanding tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan pada tahun 2018 menunjukkan bahwa sebanyak 185 instansi pemerintah yang indeks pelayanannya Baik, yaitu sebanyak 46 KL atau 80.70% dari 57 K/L yang ditetapkan, 16 Provinsi atau 50% dari 34 provinsi dan sebanyak 123 Kab/kota atau 59,13% dari 208 yang ditetapkan.

Perkembangan MPP kedepan memerlukan perhatian khusus dalam rangka semakin menajamkan fokus penyelenggaraannya agar lebih efektif dalam menyampaikan pelayanan publik kepada masyarakat, antara lain dukungan regulasi berupa peraturan presiden tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik, yang khususnya mengatur tentang paket regulasi penyederhanaan perizinan; kejelasan pola dan standar pembangunan mal pelayanan publik, termasuk terkait kewenangan koordinator MPP dan penyediaan SDM; dan dukungan teknologi informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Saat ini Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan cukup efektif dalam memberikan pelayanan publik terhadap warga. Sehingga warga tidak perlu bersusah payah untuk mendapatkan pelayanan publik, diharapkan agar MPP terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga pelayanan publik yang mudah, cepat, adil dan transparan tidak hanya menjadi angan-angan semata.

Perkembangan MPP akan terus bertambah kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Sehingga pelayanan publik menjadi cepat, terjangkau dan mudah.

Saran

1. Kualitas dari pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik semoga bisa dipertahankan, jangan hanya bagus di awal.
2. Untuk penelitian mengenai Mal Pelayanan Publik masih sedikit, berharap agar kedepannya penelitian mengenai Mal Pelayanan Publik akan terus bertambah. Agar bisa menjadi referensi dalam penelitian lainnya,

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ulum, M. Chazienul. (2018). *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang: UB Press
- Adawiyah, Putri Robiatul. (2018). *Inovasi dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Politico, Vol 2, 264-275

Budiyani, Ni Wayan. (2008). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial, 5(1), 49-57

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Laporan Kinerja Kementerian PANRB*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 74 hal

Kompasiana.com. (2019). *Membangkitkan Efisiensi dan Produktivitas dengan Mal Pelayanan Publik*.: <http://www.kompasiana.com>