

# Pelayanan Publik di Tabalong Akan Terpadu Dalam Satu Tempat



*daerah.sindonews.com*

Upaya pengalihan fungsi Mall At Thaibah yang berada di Kelurahan Mabuun Kecamatan Murung Pudak menjadi Mall Layanan Publik terus dilakukan. Selain memperbaiki secara infrastruktur, Pemerintah Daerah juga berkoordinasi dengan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta. Kebijakan ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan berkualitas pada masyarakat.

Hal ini disampaikan Bupati Tabalong, H. Anang Syakhfiani dalam pemaparannya terkait progres pembangunan Mall Pelayanan Publik Tabalong di hadapan Deputy Pelayanan Publik Kemenpan RB.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Tabalong telah memiliki Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan seperti IMB dan lain sebagainya, namun Anang berkeinginan membangun wadah yang bisa melayani kebutuhan masyarakat di bidang perijinan, pencatatan sipil, dan kebutuhan lainnya yang lebih efektif, efisien, cepat dan nyaman.

Instansi yang nantinya bergabung di Mall Pelayanan Publik dari unsur Pemerintahan, Kementerian/Lembaga, BUMD/BUMD serta perusahaan swasta.

“Renovasi fisik Mall Pelayanan Publik telah dilaksanakan melalui Dinas PUPR dan rencananya akan *soft launching* pada Hari Jadi Tabalong Desember mendatang,” jelas Anang.

Sementara itu, Deputi Pelayanan Publik Kemenpan RB, Diah Natalisha sangat antusias dengan rencana pembangunan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Tabalong. Kemenpan RB memang sedang gencar menyukseskan reformasi birokrasi melalui program Indonesia Melayani yang masuk ke dalam Gerakan Revolusi Mental.

Sebagai informasi, pembangunan Mall Pelayanan Publik di Tabalong akan menjadi yang pertama di Provinsi Kalimantan Selatan dan kedua setelah Kota Samarinda di Provinsi Kalimantan Timur.

#### **Sumber Berita:**

banjarmasin.tribunnews.com, *Bangun Mall Pelayanan Publi, Pemkab Tabalong Meningkatkan Pelayanan Prima dan Berkualitas* (<https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/09/18/bangun-mall-pelayanan-publik-pemkab-tabalong-meningkatkan-pelayanan-yang-prima-dan-berkualitas>), Rabu, 18 September 2019.

daerah.sindonews.com, *Pelayanan Publik di Tabalong Akan Terpadu Dalam Satu Tempat* (<https://daerah.sindonews.com/read/1440861/174/pelayanan-publik-di-tabalong-akan-terpadu-dalam-satu-tempat-1568798726>), Rabu, 18 September 2019.

#### **Catatan Berita:**

##### **❖ Pelayanan Publik**

**Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**, Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam

menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

- 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;

- 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.