

Mall Pelayanan Publik Tabalong Sudah Beroperasi



<https://kalsel.antaranews.com>

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong mulai beroperasi untuk melayani berbagai dokumen administrasi kependudukan. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Nanang Mulvani mengatakan pelayanan yang sudah beroperasi masing - masing dokumen administrasi kependudukan (Disduk Capil), pelayanan perizinan (DPMPTSP), pelaporan SPT tahunan (KPP Pratama Tanjung) dan Bank Kalsel Cabang Tanjung.

Selanjutnya pelayanan lain seperti, PDAM, PLN, BPJS kesehatan dan BPJS Tenaga Kerja, Dinas PUPR, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, BPPRD, Telkom, pengadilan Agama Tanjung, Kantor Kementerian Agama Tabalong, Kejaksaan, Samsat dan Polres Tabalong juga akan beroperasi di MPP setempat.

"Kita menargetkan satu minggu ke depan semua instansi pelayanan bisa beroperasi," jelas Nanang.

Terpisah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong Suryanadie mengatakan meski layanan administrasi kependudukan sudah beroperasi di MPP namun pelayanan di kantor induk tetap berjalan. Keberadaan MPP Kabupaten Tabalong sendiri sebagai inovasi pemerintah daerah untuk mempercepat pelayanan bagi masyarakat.

Terkait kondisi jaringan Dinas Kominfo Tabalong sudah menyediakan jaringan internet sebesar 1 GB, dengan akses WiFi dan LAN. Sedangkan untuk keamanan Dinas Kominfo juga sudah memasang 16 CCTV di dalam dan luar Mall Pelayanan Publik.

Sumber Berita:

<https://kalsel.antaranews.com>, *Mall Pelayanan Publik Tabalong Mulai Beroperasi*, Selasa, 3 Maret 2020.

<http://jejakrekam.com>, *Mall Pelayanan Publik Tabalong Sudah Beroperasi*, Rabu, 4 Maret 2020.

Catatan:

❖ 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.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 3 menyatakan bahwa:

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat. (Pasal 6 ayat (1))

Tindakan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan. (Pasal 7 ayat (1))

Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis

pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.

Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui:

- a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
- b. sistem pelayanan terpadu satu atap. (Pasal 14 ayat (1) dan (2))

Sistem pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. (Pasal 15 ayat (1))

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap. (Pasal 17)