

## TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA



Sumber gambar

<https://tinyurl.com/bderhm9j>

### I. PENDAHULUAN

Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2023 telah dilaksanakan oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan Nasional 2022. RKP 2023 bertemakan Peningkatan Produktivitas untuk Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan yang dijabarkan dalam tujuh Prioritas Nasional (PN). Salah satu PN tersebut adalah Memperkuat stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) dan transformasi pelayanan publik.

Terkait dengan pelayanan publik, pemerintah telah mengakomodasinya dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lahirnya undang-undang ini sendiri memiliki beberapa pertimbangan, yaitu:

1. Adanya kewajiban dari negara dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pentingnya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

3. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sendiri merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:<sup>2</sup>

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Seiring dengan berjalannya waktu, pelayanan publik di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut dimulai dari diberlakukannya Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), dilanjutkan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hingga Mal Pelayanan Publik (MPP).

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1).

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

## II. PERMASALAHAN

Bagaimanakah transformasi pelayanan publik di Indonesia?

## III. PEMBAHASAN

### A. Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA)

Di daerah-daerah, kita sering mendengar adanya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan salah satu perwujudan dari PTSA di daerah. Samsat sendiri adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.<sup>3</sup>

Samsat bertujuan untuk memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.<sup>4</sup>

Ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi Registrasi dan Identifikasi (regident) kendaraan bermotor (ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ).<sup>5</sup> Selain itu, Samsat juga melayani pembayaran Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (DPWKP).<sup>6</sup>

Regident ranmor sendiri terdiri dari beberapa pelayanan, yaitu:<sup>7</sup>

- a. Registrasi ranmor baru;
- b. Registrasi perubahan identitas ranmor dan pemilik;
- c. Registrasi perpanjangan ranmor;
- d. Registrasi pengesahan ranmor;
- e. Pemblokiran dokumen regident ranmordokumen regident ranmor yang terkait tindak pidana;

---

<sup>3</sup> Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap pada Kendaraan Bermotor. Pasal 1 angka 1.

<sup>4</sup> *Ibid.* Pasal 2

<sup>5</sup> *Ibid.* Pasal 3

<sup>6</sup> *Ibid.* Pasal 6 ayat 1

<sup>7</sup> *Ibid.* Pasal 4

- f. Penggantian dokumen regident ranmor; dan
- g. Penghapusan nomor registrasi ranmor.

Dalam hal pelayanan pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, Samsat memberikan pelayanan terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).<sup>8</sup>

Sementara itu dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap, PTSA dijelaskan sebagai pelayanan yang dirancang untuk dilaksanakan dalam satu tempat/satu ruangan yang dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa satuan kerja penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama mulai dari proses permohonan sampai dengan diterbitkannya produk pelayanan.<sup>9</sup>

Penyelenggaraan PTSA disusun dengan tujuan yaitu:<sup>10</sup>

- a. Mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi;
- b. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau;
- c. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat;
- d. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; dan
- e. Menyederhanakan proses pelayanan.

Penyelenggaraan PTSA terdiri atas PTSA pusat dan PTSA daerah. PTSA pusat bertempat di gedung pusat Kementerian dan memberikan pelayanan perizinan berusaha yang ditetapkan oleh menteri. Sedangkan PTSA daerah memberikan pelayanan perizinan berusaha yang ditetapkan oleh pimpinan UPT sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.<sup>11</sup> Dari segi sarana dan prasarana, penyelenggaraan PTSA paling sedikit harus memiliki ruang informasi dan/atau antrian, ruang pemrosesan berkas, ruang penyerahan dokumen, dan ruang penanganan pengaduan.<sup>12</sup> Mekanisme pelayanan pada PTSA dilakukan mulai dari tahap

---

<sup>8</sup> *Ibid.* Pasal 5

<sup>9</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap, Pasal 1 angka 1.

<sup>10</sup> *Ibid.* Pasal 2

<sup>11</sup> *Ibid.* Pasal 3

<sup>12</sup> *Ibid.* Pasal 4

permohonan sampai dengan terbitnya dokumen perizinan berusaha.<sup>13</sup> Pelayanan perizinan pada PTSA ini selain terkait dengan izin usaha juga terkait dengan izin komersial atau operasional baik di bidang perhubungan darat, laut, udara maupun perkeretaapian.<sup>14</sup>

PTSA dilaksanakan oleh petugas operasional pada satuan kerja penyelenggara sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Penugasan petugas operasional ditetapkan dengan keputusan atasan satuan kerja penyelenggara.<sup>15</sup> Petugas operasional yang memberikan layanan secara nonelektronik harus melakukan verifikasi, validasi dokumen permohonan perizinan, dan memberikan bukti penerimaan terhadap permohonan yang telah lengkap dan benar.<sup>16</sup> PTSA tersebut dilaksanakan oleh petugas operasional pada unit organisasi eselon I sesuai dengan jenis layanan yang diberikan dan ditetapkan dengan keputusan pimpinan unit organisasi eselon I sesuai kewenangan masing-masing. Petugas operasional yang ditugaskan pada PTSA harus mempunyai kompetensi di bidangnya<sup>17</sup>

Penyelenggaraan PTSA dalam memberiksan pelayanan perizinan berusaha tidak dikenakan biaya.<sup>18</sup> PTSA harus menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya.<sup>19</sup> PTSA harus menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan memberikan jawaban dan penyelesaian secara cepat dan tepat, paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima.<sup>20</sup>

Dalam pelaksanaan PTSA, dapat dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut dilaksanakan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian yang secara fungsional dilaksanakan oleh unit kerja yang menangani pelayanan publik dan pengelolaan transportasi berkelanjutan.<sup>21</sup> Selain itu, PTSA harus menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan,

---

<sup>13</sup> *Ibid.* Pasal 5

<sup>14</sup> *Ibid.* Pasal 6

<sup>15</sup> *Ibid.* Pasal 9

<sup>16</sup> *Ibid.* Pasal 10

<sup>17</sup> *Ibid.* Pasal 11

<sup>18</sup> *Ibid.* Pasal 12

<sup>19</sup> *Ibid.* Pasal 13

<sup>20</sup> *Ibid.* Pasal 14

<sup>21</sup> *Ibid.* Pasal 15

persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu, serta tata cara pengaduan yang dilakukan secara jelas melalui media yang mudah diakses dan diketahui masyarakat. PTSA harus memiliki basis data dengan menggunakan system informasi manajemen. Penyediaan dan penyebarluasan informasi serta penyediaan basis data dilaksanakan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian yang secara fungsional dilaksanakan oleh unit kerja yang menangani pelayanan publik dan pengelolaan transportasi berkelanjutan.<sup>22</sup>

Pembinaan atas penyelenggaraan PTSA dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri sesuai dengan kewenangan masing-masing. Pembinaan tersebut meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan unit kerja yang dilaksanakan melalui koordinasi secara berkala; pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi; pendidikan, pelatihan, dan pemagangan; dan perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan, dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik. Selain pembinaan, pimpinan unit organisasi eselon I harus melakukan pengembangan sumber daya manusia pengelola PTSA secara berkesinambungan.<sup>23</sup>

Pengawasan atas penyelenggaraan PTSA dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri sesuai dengan tingkat urusan pemerintahan masing-masing melalui mekanisme koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. Materi pengawasan yang dilakukan oleh Menteri kepada unit kerja didasarkan pada pengintegrasian program PTSA dalam dokumen perencanaan pembangunan dan penyediaan anggarannya; ketersediaan personil operasional sesuai dengan jumlah dan kualifikasi yang diperlukan; ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung PTSA; dan kinerja PTSA berpedoman pada standar pelayanan minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan oleh Menteri dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan unit organisasi eselon I yang dikoordinasikan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian yang secara fungsional dilaksanakan oleh unit kerja yang menangani urusan pelayanan dan transportasi berkelanjutan.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> *Ibid.* Pasal 16

<sup>23</sup> *Ibid.* Pasal 17

<sup>24</sup> *Ibid.* Pasal 18

Dalam pengembangan PTSA, pimpinan unit organisasi eselon I dapat melakukan kerja sama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga internasional, dan/atau dengan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>25</sup>

Pimpinan unit organisasi eselon I menyampaikan laporan secara tertulis kepada Menteri melalui Sekretaris Jenderal Kementerian mengenai perkembangan proses pembentukan PTSA, penyelenggaraan pelayanan, capaian kinerja, kendala yang dihadapi, dan pembiayaan yang disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan. Sekretaris Jenderal Kementerian menyampaikan laporan secara tertulis kepada Menteri mengenai perkembangan proses pembentukan PTSA dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di wilayahnya berdasarkan laporan dari pimpinan unit organisasi eselon I.<sup>26</sup>

## **B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Tahapan selanjutnya adalah dengan diberlakukannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.<sup>27</sup> Penyelenggaran PTSP adalah Pemerintah, pemerintah daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus.<sup>28</sup>

PTSP bertujuan untuk:<sup>29</sup>

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Memperpendek proses pelayanan;
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

---

<sup>25</sup> *Ibid.* Pasal 19

<sup>26</sup> *Ibid.* Pasal 20

<sup>27</sup> Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 1 angka 1.

<sup>28</sup> *Ibid.* Pasal 1 angka 2

<sup>29</sup> *Ibid.* Pasal 2

PTSP dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas, dan aksesibilitas.<sup>30</sup>

Penyelenggaraan PTSP dilakukan di pusat dan daerah. Pemerintah menyelenggarakan PTSP melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal untuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di bidang penanaman modal yang merupakan urusan pemerintah.<sup>31</sup> Urusan pemerintahan tersebut terdiri atas:<sup>32</sup>

- a. penyelenggaraan Penanaman Modal yang ruang lingkupnya lintas provinsi;
- b. urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal yang meliputi:
  - 1) Penanaman Modal terkait dengan sumber daya alam yang tidak terbarukan dengan tingkat risiko kerusakan lingkungan yang tinggi;
  - 2) Penanaman Modal pada bidang industri yang merupakan prioritas tinggi pada skala nasional;
  - 3) Penanaman Modal yang terkait pada fungsi pemersatu dan penghubung antar wilayah atau ruang lingkupnya lintas provinsi;
  - 4) Penanaman Modal yang terkait pada pelaksanaan strategi pertahanan dan keamanan nasional;
  - 5) Penanaman Modal Asing dan Penanam Modal yang menggunakan modal asing, yang berasal dari pemerintah negara lain, yang didasarkan perjanjian yang dibuat oleh Pemerintah dan pemerintah negara lain; dan
  - 6) Bidang Penanaman Modal lain yang menjadi urusan Pemerintah menurut undang-undang.

Pemerintah provinsi menyelenggarakan PTSP untuk pelayanan perizinan dan non perizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan provinsi.<sup>33</sup> Urusan tersebut juga terdiri atas:<sup>34</sup>

- a. Urusan pemerintah provinsi yang diatur dalam perundang-undangan;
- b. Urusan pemerintahan provinsi yang ruang lingkupnya lintas kabupaten/kota; dan
- c. Urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Gubernur.

---

<sup>30</sup> *Ibid.* Pasal 3

<sup>31</sup> *Ibid.* Pasal 5 ayat (1) huruf a

<sup>32</sup> *Ibid.* Pasal 6 ayat 2

<sup>33</sup> *Ibid.* Pasal 5 ayat (1) huruf b

<sup>34</sup> *Ibid.* Pasal 10 ayat (2)

Penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah provinsi dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi (BPMPTSP).<sup>35</sup> Hal ini dapat dilaksanakan karena adanya pendelegasian wewenang dari Gubernur kepada Kepala BPMPTSP Provinsi terkait perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah provinsi.<sup>36</sup>

Pemerintah kabupaten/kota menyelenggarakan PTSP untuk pelayanan perizinan dan nonperizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan kabupaten/kota.<sup>37</sup> Urusan tersebut terdiri atas urusan pemerintah kabupaten/kota yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dan urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Bupati/Walikota.<sup>38</sup> Penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah kabupaten/kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota (BPMPTSP) Kabupaten/Kota.<sup>39</sup> Dalam menyelenggarakan PTSP oleh kabupaten/kota, Bupati/Walikota memberikan pendelegasian wewenang perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada Kepala BPMPTSP Kabupaten/Kota.<sup>40</sup>

Terkait dengan penyelenggaraan PTSP di tingkat provinsi dan kabupaten/kota di atas, penyelenggaraan PTSP daerah bertujuan untuk:<sup>41</sup>

- a. Meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- c. Meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Terkait dengan adanya perubahan nomenklatur pada perangkat daerah, BPMPTSP telah diubah penamaanya menjadi DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Hal tersebut berdasarkan ketentuan pada Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa Perangkat daerah provinsi

---

<sup>35</sup> *Ibid.* Pasal 10 ayat (3)

<sup>36</sup> *Ibid.* Pasal 10 ayat (4)

<sup>37</sup> *Ibid.* Pasal 5 ayat (1) huruf c

<sup>38</sup> *Ibid.* Pasal 11 ayat (2)

<sup>39</sup> *Ibid.* Pasal 11 ayat (3)

<sup>40</sup> *Ibid.* Pasal 11 ayat (4)

<sup>41</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Pasal 2 ayat (2)

dan perangkat daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu berbentuk Dinas. Sedangkan Pasal 3 ayat (2) menyatakan bahwa nomenklatur Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi dan kabupaten/kota yaitu DPMPTSP.

DPMPTSP mempunyai tugas membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.<sup>42</sup> Dalam melaksanakan tugasnya, DPMPTSP menyelenggarakan fungsi:<sup>43</sup>

- a. penyusunan dan perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain oleh kepala daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

### **C. Mal Pelayanan Publik (MPP)**

Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.<sup>44</sup>

Terdapat beberapa pihak yang terkait dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, antara lain:

- a. Penyelenggara Pelayanan Publik.

---

<sup>42</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pasal 4

<sup>43</sup> *Ibid.* Pasal 5

<sup>44</sup> Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 2.

Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.<sup>45</sup>

b. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk sematamata untuk kegiatan Pelayanan Publik.<sup>46</sup>

c. Pelaksana Pelayanan.

Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.<sup>47</sup>

Penyelenggaraan MPP bertujuan untuk:

- a. mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.<sup>48</sup>

Pengintegrasian pelayanan merupakan upaya menempatkan berbagai pelayanan dalam MPP. Penempatan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam MPP dapat dilakukan secara elektronik untuk keseluruhan pelayanan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui 1 (satu) Gerai Pelayanan. Dalam hal terdapat pelayanan pada MPP yang memerlukan pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan melalui penempatan atau pembukaan loket pembayaran lembaga

---

<sup>45</sup> Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 3.

<sup>46</sup> *Ibid.* Pasal 1 angka 4.

<sup>47</sup> *Ibid.* Pasal 1 angka 5.

<sup>48</sup> Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 2

perbankan atau penyediaan sistem pembayaran lain secara elektronik yang ditetapkan oleh Organisasi Penyelenggara MPP.<sup>49</sup>

Pemerintah daerah kabupaten/kota melaksanakan penyelenggaraan MPP, dan dapat menyediakan pelayanan pada beberapa tempat sesuai kebutuhan dan/atau bersifat lintas kabupaten/kota yang diselenggarakan oleh MPP kabupaten/kota yang lain.<sup>50</sup>

Penambahan pelayanan MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan pengurusan pelayanan pada 1 (satu) tempat, memberikan kemudahan akses jarak bagi masyarakat dan/atau dukungan terhadap program strategis nasional. Penambahan Pelayanan MPP dilaksanakan dengan membuka pojok pelayanan dan/atau pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau sebutan lainnya sesuai dengan kebutuhan daerah. Penambahan pelayanan MPP untuk memberikan dukungan terhadap program strategis nasional dapat berupa pelayanan pada kawasan ekonomi khusus, kawasan industri, pelabuhan, kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas atau kawasan perbatasan. Pemerintah daerah kabupaten/kota yang akan melakukan penambahan pelayanan MPP menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Menteri. Penambahan pelayanan MPP ditetapkan oleh bupati/walikota.<sup>51</sup>

Penyelenggara MPP pada pemerintah daerah kabupaten/kota yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*. Penyelenggara MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada Gerai Pelayanan. Dalam melaksanakan tugasnya, Penyelenggara MPP menyelenggarakan fungsi:

- a. penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan;
- b. penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP;
- c. pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP;
- d. penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan;
- e. penyediaan tata tertib;

---

<sup>49</sup> Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 2

<sup>50</sup> Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 3

<sup>51</sup> Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 6

- f. penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan
- g. pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan MPP.<sup>52</sup>

Organisasi Penyelenggara wajib menempatkan pelayanannya dalam MPP sesuai kebutuhan dan kondisi daerah.<sup>53</sup>

Pelayanan Publik pada MPP terdiri atas pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat setempat dan/atau pelayanan yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat. Sedangkan ruang lingkup Pelayanan Publik pada MPP meliputi Pelayanan Publik yang menjadi kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota dan Pelayanan Publik yang dikelola oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan pihak swasta.<sup>54</sup>

Penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh Penyelenggaran MPP. Penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:

- a. Pelayanan langsung  
Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka.
- b. Pelayanan secara elektronik  
Pelayanan secara elektronik merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Pelayanan mandiri  
Pelayanan mandiri merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.
- d. Pelayanan bergerak

---

<sup>52</sup> Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 7

<sup>53</sup> *Ibid.* Pasal 8

<sup>54</sup> Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 3

Pelayanan bergerak merupakan pelayanan yang disediakan oleh Penyelenggara MPP dan/atau Gerai Pelayanan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.<sup>55</sup>

Dalam hal pemerintah daerah kabupaten/kota mengembangkan system pelayanan berbasis elektronik, paling sedikit terdapat fitur yang terdiri atas:

- a. Informasi umum;
- b. Pendaftaran;
- c. Pemrosesan dan penelurusan dokumen;
- d. Konsultasi dan pengaduan masyarakat;
- e. Survey kepuasan masyarakat; dan
- f. Pelaporan kinerja.

Selain fitur tersebut, dapat ditambahkan fitur lain sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan MPP. Seluruh fitur terhubung dengan 1 (satu) portal utama yang dikelola oleh Penyelenggara MPP. Dalam hal system pelayanan elektronik dimiliki oleh pengelola Gerai Pelayanan di luar pemerintah daerah kabupaten/kota, fitur yang terhubung dengan portal utama paling sedikit terdiri atas fitur informasi umum dan fitur pendaftaran.<sup>56</sup>

Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi Penyelenggara MPP dibebankan kepada anggaran dan pendapatan belanja daerah, sedangkan pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara. Selain pendanaan dari anggaran pendapatan dan belanja daerah dan dari organisasi Penyelenggara, pendanaan penyelenggaraan MPP dapat bersumber dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>57</sup>

Pemerintah daerah kabupaten/kota melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei terhadap penyelenggaraan MPP. Survei tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>58</sup>

---

<sup>55</sup> Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 9

<sup>56</sup> Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 18

<sup>57</sup> Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 11

<sup>58</sup> Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 19

#### **IV. PENUTUP**

Pelayanan publik di Indonesia dimulai dari Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian diikuti dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan dilanjutkan dengan Mal Pelayanan Publik (MPP). Tujuan diselenggarakannya PTSA adalah mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat, memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; dan menyederhanakan proses pelayanan.

PTSA dilaksanakan oleh petugas operasional pada satuan kerja penyelenggara sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Penugasan petugas operasional ditetapkan dengan keputusan atasan satuan kerja penyelenggara. Petugas operasional yang memberikan layanan secara nonelektronik harus melakukan verifikasi, validasi dokumen permohonan perizinan, dan memberikan bukti penerimaan terhadap permohonan yang telah lengkap dan benar. PTSA tersebut dilaksanakan oleh petugas operasional pada unit organisasi eselon I sesuai dengan jenis layanan yang diberikan dan ditetapkan dengan keputusan pimpinan unit organisasi eselon I sesuai kewenangan masing-masing. Petugas operasional yang ditugaskan pada PTSA harus mempunyai kompetensi di bidangnya. Tujuan diselenggarakannya PTSP adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dan mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas. Penyelenggaraan PTSP adalah Pemerintah, pemerintah daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus. Sedangkan tujuan diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan, dan meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. Penyelenggaraan pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) terdiri atas pelayanan langsung, pelayanan secara elektronik, pelayanan mandiri dan pelayanan bergerak. Empat penyelenggaraan pelayanan pada MPP tersebut merupakan bentuk transformasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap pada Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 71 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap

Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

### **Penulis :**

Tim UJDIH BPK Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, 2022

### ***Disclaimer :***

Seluruh informasi yang disediakan dalam tulisan hukum adalah bersifat umum dan disediakan untuk tujuan pemberian informasi hukum semata dan bukan merupakan pendapat instansi.