

TAHUN 2020

INOVASI

MAMI PAPI

Mall Mini Pelayanan Publik

KECAMATAN PARUNG
KABUPATEN BOGOR

MANUAL BOOK

I. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Dengan demikian yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah (kotamadya/ kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah daerah di mata warga masyarakatnya.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

II. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik 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. Penyelenggara merupakan 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. Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan 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 semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimaksudkan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat sehingga akan terbangun pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Menyikapi pentingnya pelayanan publik seperti tersebut di atas dan sesuai dengan himbauan Bupati Bogor agar setiap institusi harus memiliki inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, maka Kecamatan Parung menyusun suatu inovasi untuk memecahkan permasalahan terkait pelayanan publik di Kecamatan Parung, antara lain:

1. Jarak tempuh masyarakat dari satu layanan kepada layanan lainnya cukup jauh;
2. Masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan

3. Masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar Pajak Bumi dan Bangunan serta Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan permasalahan tersebut, Kecamatan Parung mengagas sebuah inovasi bernama Mall Mini Pelayanan Publik atau disingkat menjadi MAMI PAPI. Inovasi ini merupakan inovasi di bidang pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dengan menyediakan ruang khusus “Mall Mini” di Kantor Kecamatan Parung dimana sektor yang melayani pelayanan publik seperti Bapenda, Disdukcapil dll bertugas sesuai dengan tupoksinya yang ditempatkan di “mall mini” ini.

Inovasi ini diharapkan dapat mendekatkan akses layanan masyarakat sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan pembayaran pajak.

III. Deskripsi Inovasi MAMI PAPI

Inovasi MAMI PAPI mengacu pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Mall Mini Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MAMI PAPI didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu di Kecamatan Parung dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Penyelenggaraan MAMI PAPI tentu sejalan dengan semangat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sesuai konteks era Revolusi Industri 4.0, inovasi MAMI PAPI memanfaatkan penggunaan teknologi digital dalam mensosialikan kegiatannya. Tujuannya adalah untuk percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. Sebagaimana tujuan dari dibentuknya inovasi MAMI PAPI itu sendiri yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Oleh karena itu, dengan hadirnya MAMI PAPI juga diharapkan mampu membentuk ASN modern yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik. MAMI PAPI sejatinya tidak hanya semata-mata menyuguhkan konsep pelayanan yang nyaman, aman dan cepat. Akan tetapi, juga mampu menyuguhkan pelaksana pelayanan yang profesional dan akuntabel sebagaimana asas penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Sebab, pelaksana pelayanan sebagai ujung tombak dari sebuah pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

IV. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik; pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan peningkatan daya saing daerah. Pemerintah daerah menjadi salah satu ujung tombak pelayanan publik yang wajib melakukan inovasi. Pelayanan publik yang inovatif akan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat,

pertumbuhan ekonomi, dan daya saing yang semakin tinggi. Kemampuan daya saing daerah yang tinggi pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Tujuan Khusus

- a. Terintegrasinya layanan public masing-masing dinas/ instansi di Mini Mall Pelayanan Publik (MAMI PAPI) di Kantor Kecamatan Parung.
- b. Tercapainya tingkat efektifitas, efisiensi dan tingkat kepuasan masyarakat dalam pengintegrasian pelayanan publik di MAMI PAPI di Kecamatan Parung.
- c. Mendekatkan akses layanan kepada masyarakat
- d. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik
- e. Meningkatnya nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) di Kecamatan Parung

V. Kegiatan Pokok dan Prosedur Kerja

1. Kegiatan Pokok MAMI PAPI

Tersedianya sarana dan prasarana dan terwujudnya pelayanan di Mall Mini Pelayanan Publik. Selain itu juga, kegiatannya ditujukan oada tersosialisasinya pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik dengan media brosur/pamflet, leaflet, medsos dan media massa. Kegiatan sosialisasi MAMI PAPI baik secara langsung maupun menggunakan media bertujuan menyampaikan informasi jenis-jenis pelayanan yang tersedia di Mall Mini Pelayana Publik dan masih jarang ditemukan di kecamatan lain di Kabupaten Bogor.

2. Prosedur Kerja MAMI PAPI

- a. Penduduk membawa berkas permohonan tergantung kepada pelayanan yang dibutuhkan, contoh pengurusan pajak kendaraan tahunan: membawa KTP Asli dan STNK Kendaraan
- b. Petugas membantu memeriksa kelengkapan berkas
- c. Petugas mendampingi pengguna layanan untuk menuju loket layanan yang dituju
- d. Jika yang dibutuhkan lebih dari satu layanan, maka petugas membantu menyerahkan berkas ke loket layanan yang ditunju
- e. Jika persyaratan lengkap petugas memberikan nomor antrian

VI. Sasaran

Seluruh masyarakat di wilayah Kecamatan Parung.

VII. Jadwal Tahapan Inovasi da Pelaksanaan Kegiatan

1. Tahapan Inovasi

Tabel 1. Tahapan Inovasi MAMI PAPI

No	Tahapan	Waktu Kegiatan	Keterangan
1	Latar Belakang	Desember 2019	Penjaringan di lapangan
2	Perumusan Ide	Desember 2019	Perumusan ide dan masukan dari para Kasi
3	Perencanaan	Januari 2020	Menyusun tim pengelola inovasi
4	Implementasi	Januari 2020	Setiap hari kerja

2. Pelaksanaan Inovasi

Tabel 2. Jadwal Kegiatan Inovasi MAMI PAPI

No	Kegiatan Mami Papi	Hari Layanan
1	Administrasi PBB	Selasa dan Kamis
2	Administrasi PKB	Senin sd. Sabtu
3	Administrasi Akte Kelahiran/Kematian	Senin sd. Sabtu

Ket. Pelaksanaan setiap hari kerja

V. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Pelaporan

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan setelah pelaksanaan kegiatan. Laporan evaluasi kegiatan dibuat oleh Seksi Pelayanan dilaksanakan di Kecamatan, data dan informasi dari hasil pencatatan diolah dan dianalisa dan dilaporkan Tim Revormasi Birokrasi Kabupaten Bogor.

Parung, Januari 2020

CAMAT PARUNG

