OMBUDSMAN KHAWATIR MPP KALAH OLEH APLIKASI

Selasa, 28 Maret 2023 - Regar Febrianto Ardiansyah

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mengapresiasi penambahan mal pelayanan publik (MPP) di Surabaya. Penambahan tiga MPP diharapkan semakin mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Terobosan itu sejalan dengan upaya pemkot yang menempatkan layanan administrasi kependudukan dan perizinan sampai ke kelurahan. "Dengan memperbanyak MPP mini, pelayanan bisa lebih terdistribbusi," kata Kepala Perwakilan Ombudsman Jatim Agus Muttaqin.

Tapi, ORI tetap memberikan catatan terkait rencana tersebut. Agus khawatir dengan efektifitas MPP secara fisik. Sebab, di sisi lain ada program nasional MPP digital yang diinisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN-RB). MPP digital menyediakan berbagai aplikasi layanan publik. Itu menjadi ekosistem masyarakat menuju pelayanan 5.0 yang serba digital. "Saya khawatir kehadiran MPP mini kurang dimanfaatkan warga yang lebih menyukai mengurus langsung di aplikasi daripada datang langsung ke MPP mini," papar Agus.

Apalagi dalam beberapa bulan terakhir muncul tren adanya penurunan kunjungan warga ke MPP di Siola. Juga MPP lain di Jawa Timur. Sebab, semua layanan publik menyiapkan sistem digital.

Tidak hanya perlu penyelarasan dengan MPP digital. Kehadiran MPP mini juga terancam tumpang-tindih dengan pelayanan administrasi terpadu (paten) di setiap kecamatan. Karena itu, perlu ada pengawasan dan sinkronisasi dengan program pusat."Idealnya, ada koordinasi lebih terstruktur, jangan sampai MPP mini mengambil alih peran paten di kecamatan,"ujarnya.

Soal pengawasan, lanjut Agus, jangan sampai kehadiran MPP mini memperlemah kontrol atau jaminan kualitas pelayanan. Wali kota sebagai pembina pelayanan publik akan kesulitan melakukan kontrol karena MPP semakin banyak. (mar/c6/git)

Sumber:

Jawa Pos Edisi Sabtu 25 Maret 2023 Halaman 30