

OMBUDSMAN : MPP MEMUDAHKAN PELAYANAN PUBLIK WARGA KOTA KENDARI

Senin, 25 September 2023 - maharandy.monoarfa

Kendari,-Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sulawesi Tenggara, Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto didampingi Plh. Sekretaris Jendral Ombudsman RI, Marsetiono menyambangi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari pada Senin (25/08). Kedatangan Ombudsman RI diterima langsung oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari, Maman Firmansyah dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kendari, Iswanto.

Pada kunjungan ini, Hery meninjau beberapa gerai pelayanan yang sedang beroperasi. Salah satu gerai tersebut adalah Gerai Disdukcapil yang sedang melayani pengunjung dalam perekaman E-KTP.

"Kami ingin memastikan bagaimana jalannya pelayanan publik di Kota Kendari yang pelayanannya sudah dalam satu tempat dengan banyak unit. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, tepat dan transparan. Hal ini merupakan unsur-unsur pelayanan publik yang diatur dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga wajib dijalankan," jelas Hery.

Hery melakukan interaksi langsung dengan masyarakat yang sedang berkunjung ke MPP. Mayoritas pengunjung menjelaskan bahwa ia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan MPP.

"Tadi saya sempat bertanya dengan beberapa pengunjung MPP Kota Kendari mengenai kepuasan mereka terkait pelayanan yang diberikan. Beberapa dari mereka mengatakan bahwa kehadiran MPP Kota Kendari sangat membantu masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan administrasi pemerintah. Keunggulan yang dimiliki adalah kemudahan dalam akses," terang Hery.

Sebagaimana diketahui, MPP Kota Kendari ini memiliki 31 Gerai Pelayanan yang terbagi menjadi 4 Zona: Kesehatan, Kependudukan, Perizinan, dan Tenaga Kerja. Keistimewaan Kota Kendari ialah pelayanan publik sudah tidak ada pada setiap OPD dan semua tersentralisasi di MPP Kota Kendari. Secara berkala, pengunjung juga mengisi Survei Evaluasi MPP agar dapat menjadi dasar pembenahan pelayanan yang diberikan.

"Banyak masyarakat merasa terbantu dengan kehadiran MPP Kota Kendari. MPP Kota Kendari memudahkan pelayanan publik warganya. Meski ke depan jumlah SDM nya perlu ditingkatkan agar pelayanan pada setiap gerai dapat lebih optimal," jelas Hery.

Untuk diketahui, MPP Kota Kendari mulai dibuka pada tahun 2022 dan diresmikan serentak dengan MPP asal Kabupaten/Kota lain di Istana Wakil Presiden, Jakarta.