

# TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI SULTENG, WAPRES DORONG PERLUASAN MALL PELAYANAN PUBLIK DI SEMUA KABUPATEN/KOTA

Selasa, 11 Januari 2022 - Susiati

PALU- Wakil Presiden (Wapres) K.H. Ma'ruf Amin menegaskan pemerintah daerah harus lebih sigap dalam menangani pelayanan publik dan masyarakat. Kata Wapres, Pemerintah harus bisa hilangkan stigma dan persepsi bahwa birokrasi lambat dan berbelit-belit.

"Kita harus hilangkan stigma dan persepsi Birokrasi yang lambat dan berbelit-belit dalam melayani masyarakat," tegasnya.

Wapres mendorong Pemda di Sulteng untuk segera membangun MPP. Menurutnya MPP membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah, karena MPP merupakan pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik dari berbagai instansi dalam satu tempat.

"Provinsi Sulawesi Tengah sudah memiliki 1 Mall Pelayanan Publik. Harapan saya segera kembangkan dan perluas MPP di semua kabupaten/kota di Provinsi Sulawesi Tengah," ucap Wakil Presiden (Wapres) K.H. Ma'ruf Amin saat memimpin Rapat Sosialisasi Mall Pelayanan Publik (MPP) dan Pemberdayaan UMKM, di Ruang Rapat Polibu Lantai 3, Kantor Gubernur Sulteng, Jl. Sam Ratulangi No. 101, Besusu Barat, Palu Timur, Palu, Sulteng, Jumat (7/1/2022).

Wapres pun menekankan, pembangunan sarana fisik MPP di kabupaten/kota tidak harus menggunakan gedung baru karena perlu biaya besar, tetapi bisa mengoptimalkan sarana/prasarana yang sudah dimiliki dengan dukungan teknologi digital yang mengintegrasikan layanan berbagai instansi dalam satu PTSP.

Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi (RB). Sejak disahkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka pemerintah bertanggung jawab kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan yang berkualitas.

Saat ini bahkan telah diperkuat lagi dengan Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP), yang mewajibkan setiap kabupaten/kota mendirikan MPP.

Wapres menilai, sejak Reformasi Birokrasi dijalankan intensif dari tahun 2010 sampai sekarang, banyak kemajuan pelayanan publik yang dicapai. Berdasarkan evaluasi Ombudsman pada tahun 2021 bahwa Kepatuhan Standar Pelayanan Publik K/L Pusat 70% masuk Kategori Kepatuhan tinggi (Zona Hijau) dan selebihnya Kepatuhan Sedang (Zona Kuning) serta tidak ada Zona Merah.

Namun kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Pemprov, Pemkab/Pemkot masih di bawah 40% yang masuk Kepatuhan tinggi (Zona Hijau), selebihnya masuk Kategori Zona Kuning dan Merah. Ini berdasarkan evaluasi Ombudsman pada tahun 2021 tentang Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. (setwapres/aaa/pe)