

# OMBUDSMAN RIAU DAN BKN SINERGIKAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

Rabu, 06 Januari 2021 - Zsa Zsa Bangun Pratama

PEKANBARU - Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara (BKN) mengharapkan Ombudsman ikut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BKN. Dengan demikian BKN bisa mendapatkan masukan dari pihak lain atas pelayanan yang diberikan.

Harapan ini dikemukakan Kepala Kantor Regional (Kanreg) XII BKN Pekanbaru Neny Rochyany saat berkunjung ke kantor Ombudsman RI Provinsi Riau (06/01). Kunjungan Kepala Kantor Regional XII BKN Pekanbaru beserta sejumlah kepala bidang diterima Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, Ahmad Fitri beserta jajaran Asisten Ombudsman RI.

Dalam pertemuan tersebut, Ahmad Fitri berkesempatan memaparkan tugas dan fungsi Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. "Ombudsman RI memiliki tugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerimaan laporan masyarakat yang mengeluhkan adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu Ombudsman RI juga melakukan tugas pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik," papar Ahmad yang didampingi Kepala Keasisten PVL, Zsa Zsa Bangun Pratama, Asisten Ombudsman RI, Deny Rendra dan Habibie.

Lebih jauh diutarakan, salah satu substansi laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI Provinsi Riau adalah pelayanan kepegawaian. Terkait ini, Ombudsman RI sering berkoordinasi dengan Kanreg XII BKN Pekanbaru dalam rangka mendindaklanjuti laporan tersebut.

Dalam kesempatan itu, Kepala Kanreg XII BKN Pekanbaru, Neny Rochyany mengutarakan pelayanan yang diselenggarakan oleh BKN. Menurutnya, BKN juga sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Antara lain membentuk unit pengelolaan pengaduan masyarakat, melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat dan juga menyiapkan standar pelayanan atas produk layanan yang diberikan. Bahkan, Kanreg XII BKN Pekanbaru juga sudah mencanangkan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK dan WBBM).

"Kami tentu saja berharap bisa membangun koordinasi dan sinergi dengan Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu masukan dari Ombudsman sangat diperlukan untuk perbaikan ataupun langkah korektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di BKN," kata Neny Rochyany.

Kunjungan Kanreg XII BKN Pekanbaru ke Ombudsman RI Provinsi Riau juga diisi dengan banyak dialog dan diskusi terkait penyelenggaraan pelayanan di bidang kepegawaian. Diskusi turut diisi dengan upaya-upaya yang telah dibangun Ombudsman RI Provinsi Riau dan Kanreg XII BKN Pekanbaru dalam rangka menindaklanjuti laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman RI Provinsi Riau.