KAWAL PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS, OMBUDSMAN JAMBI BERI PENGUATAN LAYANAN BKKBN

Senin, 20 April 2026 - jambi

JAMBI - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi terus mengawal dan mendampingi berbagai instansi penyelenggara negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani. Komitmen pengawalan ini ditegaskan saat Ombudsman menerima kunjungan koordinasi dari jajaran Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Jambi guna membahas Pembangunan Zona Integritas (ZI), Senin (20/4/2026).

Kunjungan strategis tersebut dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Jambi, Putut Riyatno, beserta jajarannya. Fokus utama dari koordinasi ini adalah pemantapan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Langkah ini dinilai krusial mengingat Ombudsman secara nasional memegang peranan penting sebagai bagian dari Tim Penilai Nasional dalam evaluasi ZI.

Menyambut baik inisiatif perbaikan dari BKKBN tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi, Saiful Roswandi, memaparkan bahwa inovasi pelayanan merupakan sebuah keharusan yang mengikat setiap lembaga negara. Saiful menekankan langkah paling mendasar yang harus dipenuhi adalah ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terimplementasi secara optimal sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam proses penyelenggaraan layanan, Saiful secara khusus mengedukasi aparatur BKKBN agar tidak memandang negatif aduan dari masyarakat. Ia menegaskan bahwa penyampaian keluhan adalah hak konstitusional warga yang justru berfungsi sebagai indikator timbal balik berjalannya sebuah layanan.

Lebih lanjut, Saiful menjelaskan bahwa keberadaan aduan tidak selalu bermakna adanya kesalahan mutlak di pihak penyelenggara. Sering kali, hal tersebut dipicu oleh miskomunikasi atau ketidakpahaman warga. Oleh karena itu, ia memberikan arahan agar setiap permohonan maupun aduan yang masuk-sekalipun berada di luar kewenangan instansi-tetap wajib direspons dan diberikan penjelasan penolakan yang proporsional.

Merespons arahan penguatan dari Ombudsman, Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Jambi, Putut Riyatno, menjelaskan bahwa langkah konsultasi ini memang sengaja diambil untuk memastikan kesiapan instansinya. Pihaknya sangat membutuhkan masukan konstruktif dari Ombudsman agar BKKBN Jambi dapat terus memacu kualitas pelayanan kepada masyarakat, sejalan dengan target pencanangan ZI menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). (ORI-Jambi)