OMBUDSMAN DAN BKKBN GORONTALO TEKEN PKS PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 18 November 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, GORONTALO - Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo bersama Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Gorontalo menandatangani Perjanjian Kerja Sama (PKS) di Aula BKKBN Provinsi Gorontalo, Rabu (18/11/2026).

Penandatanganan tersebut disaksikan langsung oleh Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Gorontalo, Tenny Calvenny Soriton, S.Sos., M.M., beserta jajaran pimpinan dan staf, serta para Kepala Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Usai penandatanganan, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo, Muslimin, memaparkan materi bertajuk Penguatan Pelayanan Publik yang Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat dan Zona Integritas.

Dalam pemaparannya, Muslimin menegaskan bahwa pelayanan publik tidak boleh sekadar dimaknai sebagai penyelesaian urusan administratif belaka.

"Pelayanan publik harus menghadirkan kemudahan, kepastian, keadilan, transparansi, dan kepercayaan masyarakat. Penguatan ini mendesak karena masyarakat menghendaki layanan yang mudah, cepat, dan responsif," ujarnya.

Ia juga menyoroti pentingnya keterbukaan, keterukuran, dan akuntabilitas dalam setiap proses birokrasi. Penyelenggara layanan dituntut melakukan transformasi digital guna menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang mengubah cara masyarakat mengakses layanan.

"Tujuan penguatan pelayanan publik adalah memastikan layanan berangkat dari kebutuhan dan hak masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna, membangun budaya kerja aparatur yang profesional dan berintegritas, mendorong pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, serta menjadikan perbaikan layanan sebagai proses berkelanjutan," jelas Muslimin.

Lebih lanjut, alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Hasanuddin ini menekankan perlunya perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan.

"Hakikat pelayanan publik adalah mengubah paradigma lama ke paradigma baru. Orientasi yang semula bertumpu pada kenyamanan birokrasi harus bergeser pada kebutuhan pengguna. Prosedur yang berbelit dan informasi terbatas diubah menjadi sederhana dan transparan. Masyarakat tidak lagi diminta menyesuaikan diri, melainkan institusi yang hadir memberikan solusi," terangnya.

Muslimin merinci enam prinsip utama pelayanan berkualitas, yakni sesuai standar waktu, adil dan tidak diskriminatif, transparan, akuntabel, humanis, serta inklusif. Menurutnya, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur mutu apabila layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna.

"Integritas menjadi fondasi utama pelayanan. Hal ini diwujudkan melalui tindakan menolak pungutan liar, mengendalikan gratifikasi, menjaga kewenangan, memberikan perlakuan adil, menyampaikan informasi yang benar, serta melaporkan penyimpangan dan memperbaiki proses," pungkas Muslimin.