OMBUDSMAN DAN KPKNL BANGUN SINERGI LAYANAN PUBLIK

Selasa, 19 Agustus 2025 - gorontalo

KBRN, Gorontalo: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo dan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Gorontalo memperkuat koordinasi untuk meningkatkan mutu layanan publik, Kamis (14/8/2025). Pertemuan ini menjadi langkah awal kerja sama dalam mengawasi dan memperbaiki sistem pelayanan di wilayah Gorontalo.

Sinergi ini diawali dengan kunjungan kerja Kepala KPKNL Gorontalo yang baru sebulan menjabat. Kunjungan tersebut menjadi ajang perkenalan sekaligus membangun komunikasi dua arah antara lembaga pengawas pelayanan publik dan instansi yang berada di bawah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kanwil DJKN Suluttenggomalut.

"Koordinasi dilakukan sebagai inisiatif perkenalan oleh Kepala KPKNL yang baru dengan Ombudsman dalam rangka sinergi pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan publik yang disediakan oleh KPKNL Gorontalo" ucap Kepala KPKNL, Purwito.

KPKNL Gorontalo memiliki empat layanan utama yang bersinggungan langsung dengan masyarakat, yaitu penetapan Barang Milik Negara (BMN) pusat dan daerah, layanan lelang, penilaian kekayaan negara, serta penghapusan piutang. Keempat layanan ini dinilai membutuhkan koordinasi berkelanjutan dengan Ombudsman untuk memastikan prosedur berjalan sesuai aturan dan bebas maladministrasi.

Dalam praktiknya, KPKNL kerap menghadapi keluhan pengaduan yang tidak tepat alamat, seperti permintaan pengurangan angsuran utang, serta pengaduan melalui surat tanpa mencantumkan kontak yang jelas. Kendala ini menjadi salah satu poin yang dibahas dalam pertemuan, dengan harapan ke depan mekanisme penanganan aduan dapat lebih efektif.

Ombudsman menegaskan pentingnya setiap layanan memiliki prosedur dan mekanisme yang jelas, lengkap dengan payung hukum seperti Peraturan Menteri Keuangan atau Undang-Undang. Hal ini menjadi standar acuan jika suatu instansi mendapatkan pengaduan masyarakat, sekaligus upaya pencegahan potensi maladministrasi.

"Mekanisme dan prosedur layanan adalah parameter yang akan digunakan Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan jika instansi tersebut diadukan oleh masyarakat atau pengguna layanan. Untuk pencegahan maladministrasi, mekanisme dan prosedur tersebut memiliki payung hukum seperti Peraturan Menteri Keuangan (Permenkeu) atau Undang-Undang," kata Muslimin B. Putra Kepala Ombudsman Gorontalo.

Pertemuan ditutup dengan apresiasi terhadap KPKNL Gorontalo yang sejak 2022 telah meraih predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Pencapaian ini disebut menjadi contoh positif bagi instansi pelayanan publik lain di Gorontalo untuk meningkatkan integritas dan kualitas layanan.