

# TINGKATKAN LAYANAN PUBLIK KPKNL GORONTALO, INI REKOMENDASI OMBUDSMAN

Senin, 15 Desember 2025 - gorontalo

KBRN, Gorontalo: Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Muslimin B. Putra, menyampaikan sejumlah rekomendasi terkait peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Gorontalo. Rekomendasi tersebut disampaikan saat dirinya menjadi pembicara tunggal dalam kegiatan "KPKNL Gorontalo Mendengar" yang dilaksanakan di Aula KPKNL Gorontalo, Rabu (10/12/2025).

Pertama, KPKNL disdorong menunjuk satu narahubung (focal point) sebagai jembatan koordinasi jika ada laporan masyarakat ke Ombudsman yang masih dapat ditindaklanjuti secara internal. Kedua, peningkatan aspek penanganan pengaduan, mengingat hasil survei kepuasan pengguna layanan DJKN 2024 menunjukkan skor cukup rendah pada aspek tersebut, yakni 4,26.

Ia juga mendorong agar KPKNL melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan publik, termasuk penggunaan indikator kecepatan, transparansi, keadilan, akuntabilitas, dan penyelesaian keluhan.

"Ombudsman juga merekomendasikan agar menyederhanakan Bahasa procedural secara digital, agar memastikan prosedur layanan di portal digital menggunakan bahasa yang sangat sederhana" tambahnya.

Sebelumnya, Muslimin menekankan empat dimensi utama pelayanan publik di KPKNL. Pertama, dimensi kedaulatan ekonomi, di mana transaksi lelang berdampak langsung pada APBN/APBD. Menurutnya, setiap kegagalan lelang dapat memicu kerugian negara sekaligus mengganggu sirkulasi ekonomi.

Dimensi kedua adalah hukum dan legitimasi, karena proses lelang merupakan eksekusi putusan pengadilan yang harus sempurna secara formil. Ia mengingatkan bahwa Barang Milik Negara (BMN) merupakan sektor yang rawan gratifikasi dan korupsi. Jika terjadi maladministrasi, hal tersebut dapat menjadi sengketa baru dan mengikis kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Muslimin juga menyoroti dimensi pembangunan daerah sebagai faktor ketiga. Lelang KPKNL tak hanya sekadar transaksi jual beli aset, namun berperan sebagai pemicu likuiditas yang mengubah aset tidak produktif menjadi modal ekonomi. Kualitas layanan KPKNL, katanya, menjadi early warning system sekaligus thermometer bagi iklim investasi daerah.

"Dimensi keempat adalah teknologi dan transformasi, dengan website lelang.go.id sebagai wajah digital KPKNL. Menjaga stabilitas platform sama pentingnya dengan menjaga integritas proses lelang itu sendiri," tegasnya.