

# **DORONG PERBAIKAN TATA KELOLA STANDAR PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN KALBAR BEDAH STANDAR BKK PONTIANAK**

**Jum'at, 17 Juli 2026 - kalbar**

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat mengintensifkan pengawalan tata kelola birokrasi guna mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk terus menyempurnakan standar pelayanan yang berorientasi pada kepastian hukum dan kebutuhan masyarakat. Komitmen evaluasi tersebut direalisasikan melalui partisipasi aktif Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, dalam agenda Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Pontianak secara bauran (luring dan daring) pada Kamis (16/7/2026).

Agenda penyusunan standar ini dibuka langsung oleh Kepala BKK Kelas I Pontianak, Mokhamad Zainul Mukhorobin. Ia menegaskan urgensi pelibatan berbagai pemangku kepentingan guna mendesain kebijakan publik yang inklusif dan tepat sasaran.

"Melalui forum ini kami berharap seluruh pemangku kepentingan, akademisi, maupun pengguna layanan dapat memberikan masukan sebagai bahan penyempurnaan standar pelayanan sehingga kualitas pelayanan publik di BKK Kelas I Pontianak terus meningkat," ujarnya.

Merespons hal tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalbar, Tariyah, memberikan apresiasi atas inisiatif BKK Kelas I Pontianak yang taat pada amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan melibatkan masyarakat sebagai tim penilai.

"Ombudsman Kalbar, mengapresiasi Kepala BKK Kelas I Pontianak beserta seluruh jajaran yang telah menyelenggarakan FKP dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam penyusunan serta penyempurnaan standar pelayanan," ujar Tariyah.

Secara umum, Ombudsman menilai draf yang disusun telah mengakomodasi regulasi yang ada. Kendati demikian, Tariyah mengingatkan bahwa nyawa dari sebuah standar pelayanan adalah pada kemudahan implementasinya di lapangan.

"Pelayanan publik pada dasarnya harus bersifat realistis, akuntabel, mudah dipahami, dan mudah diakses masyarakat serta tidak menimbulkan multitafsir dalam proses pelayanan yang berpotensi menimbulkan maladministrasi" tambahnya.

Membedah lebih dalam, Ombudsman Kalbar menyodorkan sejumlah catatan korektif teknis. Sorotan utama mengarah pada inkonsistensi pencantuman estimasi waktu penyelesaian layanan-pihak BKK diminta mempertegas penggunaan nomenklatur "hari kerja" atau "hari kalender" demi mencegah bias ekspektasi pengguna.

Tim pengawas juga mendesak ketersediaan bagan alur (flowchart) operasional yang mudah dicerna, kejelasan mekanisme akses (apakah murni daring, luring, atau hibrida), serta keterbukaan dokumen penunjang seperti Pakta Integritas dan Surat Keputusan (SK) Kompensasi agar dapat diakses bebas publik melalui etalase digital maupun fisik.

Celah administratif lain yang ditemukan adalah belum dirumuskannya standar pelayanan terkait permohonan data dan

informasi publik. Padahal, BKK Kelas I Pontianak secara struktural telah ditopang oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Keberadaan instrumen ini dinilai sangat krusial untuk menggaransi kepastian prosedur bagi warga yang ingin mengakses transparansi informasi.

Sebagai konklusi, Tariyah menekankan bahwa serapan aspirasi dalam forum ini harus segera diinkubasi menjadi pembenahan sistemik nyata, bukan sekadar untuk menggugurkan kewajiban administratif.

"FKP ini tidak hanya menjadi sarana memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi ruang untuk membangun pelayanan publik yang semakin akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kami berharap berbagai masukan yang disampaikan hari ini dapat ditindaklanjuti sebagai bagian dari komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan BKK Kelas I Pontianak," tutup Tariyah.

Sebagai informasi, Forum Konsultasi Publik merupakan pilar esensial dalam mewujudkan birokrasi yang partisipatif. Giat pengujian standar pelayanan ini turut menyerap masukan dari perwakilan Dinas Kesehatan Provinsi Kalbar, Dinas Kesehatan Kota Pontianak, kalangan akademisi, kelompok masyarakat sipil, pengguna layanan, hingga insan pers. (FN/ORI Kalbar)