

OMBUDSMAN KALTENG PERKUAT PELAYANAN PUBLIK BKHIT KALTENG

Jum'at, 17 Juli 2026 - Kalteng

Palangka Raya - Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah Biroom Bernardianto, menjadi narasumber pada kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan oleh Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Kalimantan Tengah, di Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya, Kamis (16/7/2026). Kegiatan ini dilakukan dalam rangka penguatan penyelenggaraan pelayanan publik, penerapan standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan pencegahan maladministrasi di lingkungan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Kalimantan Tengah.

Dalam paparannya, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Tengah Biroom Bernardianto menyampaikan bahwa penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 39, yang mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan, pembahasan, dan evaluasi standar pelayanan. Melalui FKP, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan masukan dan aspirasi guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas.

Lebih lanjut, Biroom menegaskan bahwa standar pelayanan harus memberikan kepastian kepada masyarakat, terutama terkait persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian, serta biaya atau tarif layanan, termasuk penjelasan apakah suatu layanan dipungut biaya atau diberikan secara cuma-cuma. Kepastian tersebut merupakan bentuk transparansi yang wajib dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik agar masyarakat memperoleh pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, Biroom mengingatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya aspek administratif, tetapi juga dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang ramah, sopan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan sebagai bagian dari budaya pelayanan prima.

Pada kesempatan tersebut, Biroom juga menjelaskan mengenai Citizen's Charter sebagai bentuk komitmen tertulis penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Dokumen tersebut memuat janji penyelenggara untuk memberikan pelayanan sesuai standar yang telah disepakati bersama melalui Forum Konsultasi Publik serta dipublikasikan secara terbuka agar dapat diketahui dan diawasi oleh masyarakat.

Melalui kegiatan ini, Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Tengah berharap Forum Konsultasi Publik tidak hanya menjadi sarana pemenuhan kewajiban regulasi, tetapi juga menjadi wadah dialog yang efektif antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat dalam menyerap aspirasi, mengevaluasi kualitas pelayanan, mencegah maladministrasi, serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Turut hadir, Kepala Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Kalimantan Tengah, Sondang Sitorus, Kepala Bea Cukai Palangka Raya Asep Komara, perwakilan instansi terkait, dan para peserta Forum Konsultasi Publik sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.