OMBUDSMAN BABEL DORONG OPTIMALISASI LAYANAN KARANTINA DIGITAL YANG TERINTEGRASI DAN BERORIENTASI PADA MASYARAKAT

Selasa, 17 November 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) mendorong optimalisasi kualitas pelayanan publik pada sektor karantina melalui penguatan sistem digital yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal tersebut disampaikan dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) bertajuk Optimalisasi Kualitas Layanan Karantina Berbasis Digital Terintegrasi Best Trust Bersama Mitra Karantina, Selasa (17/11/2026)

Kegiatan tersebut dihadiri oleh Kepala Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Kepulauan Bangka Belitung, Herwintantri. Turut hadir secara daring melalui Zoom, Louis Mahandry dari Pusat Data dan Sistem Informasi (PDSI) Badan Karantina Indonesia, serta para mitra dan pengguna jasa karantina.

Balai Karantina Kepulauan Bangka Belitung turut memperkenalkan Buku Saku Hilirisasi Ekspor yang memuat informasi mengenai alur layanan, persyaratan, tahapan ekspor, tips agar komoditas dapat memenuhi persyaratan ekspor, serta komoditas unggulan. Kehadiran buku saku ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam memahami prosedur layanan karantina serta mendukung kelancaran kegiatan ekspor.

Dalam kesempatan tersebut, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Babel, Agung Nugraha, menyampaikan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem dan prosedur, tetapi juga oleh integritas penyelenggara dalam menjalankan standar pelayanan. "Harga diri negara diukur dari kemampuan pemerintah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat," ujar Agung.

Menurutnya, Forum Konsultasi Publik menjadi sarana penting untuk mendengarkan kebutuhan dan pengalaman masyarakat sekaligus mengevaluasi kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan. Integritas yang dibangun melalui forum tersebut harus tercermin dalam tindakan nyata, sehingga informasi dan persyaratan yang disampaikan penyelenggara tidak justru menjadi hal yang menyulitkan masyarakat.

"Ombudsman menekankan pentingnya ketersediaan kanal pengaduan yang mudah diakses dan responsif. Menurutnya, kepuasan masyarakat tidak cukup dinilai hanya dari pengalaman ketika menerima layanan, tetapi juga dari bagaimana penyelenggara mengelola dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak diukur cuma dari layanan, tetapi dari pengaduan juga," ungkapnya.

Ombudsman Babel juga mengingatkan bahwa digitalisasi pelayanan publik perlu memperhatikan keberagaman kondisi dan kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi. Oleh karena itu, penyelenggara perlu memastikan bahwa transformasi digital tidak boleh menimbulkan kesenjangan maupun mengurangi hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang setara.

Menurutnya, kepercayaan publik tidak terbentuk dengan sendirinya, melainkan perlu dibangun melalui norma, jejaring, dan konsistensi penyelenggara dalam memenuhi kewajiban pelayanan. Apabila masyarakat merasa kebutuhannya tidak terpenuhi melalui mekanisme resmi, terdapat risiko masyarakat beralih menggunakan kanal-kanal pengaduan tidak resmi.

Sementara itu, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs Chris Fither menyampaikan dalam penyediaan layanan terhadap petugas layanan dengan pendekatan hibrida (hybrid service) di kantor, khususnya bagi kelompok masyarakat rentan atau pengguna jasa yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan elektronik. Hal ini penting karena potensi maladministrasi tidak hanya dapat terjadi pada pelayanan tatap muka di loket, tetapi juga dalam proses pelayanan melalui sistem elektronik.

"Ombudsman Babel mekankan penyelenggaraan pelayanan karantina berbasis digital dapat terus dikembangkan dengan tetap memperhatikan prinsip transparansi, akuntabilitas, kesetaraan, dan kemudahan akses. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi penyelenggaraan layanan, tetapi juga mampu memperkuat kepercayaan publik serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan para pengguna jasa karantina," ujar Fither.