

OMBUDSMAN KALBAR DORONG PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BPTP PONTIANAK

Rabu, 02 September 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat menghadiri Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan oleh Balai Perlindungan Tanaman Perkebunan (BPTP) Pontianak secara daring melalui Zoom pada Rabu (2/9/2026). Kegiatan tersebut menjadi forum untuk memperoleh masukan dari pengguna layanan dan pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, mengapresiasi pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh BPTP Pontianak.

"Kami mengapresiasi pelaksanaan Forum Konsultasi Publik ini karena merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sekaligus menjadi sarana untuk memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai standar dan proses pelayanan yang diberikan," ujar Tariyah.

Tariyah menyampaikan bahwa dalam penyusunan standar pelayanan perlu memperhatikan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Dalam standar pelayanan, terdapat dua komponen yang perlu diperhatikan, yaitu *service delivery* dan *manufacturing*. Komponen *service delivery* meliputi enam unsur, yaitu persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian layanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan.

Sementara itu, komponen *manufacturing* meliputi dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam kesempatan tersebut, Tariyah juga memberikan perhatian terhadap jangka waktu penyelesaian layanan. Menurutnya, informasi mengenai waktu penyelesaian perlu ditulis secara spesifik agar memberikan kepastian kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

"Waktu penyelesaian layanan harus disampaikan secara jelas, apakah dihitung berdasarkan hari kerja atau hari kalender. Hal ini penting agar masyarakat memahami secara pasti kapan layanan yang mereka ajukan dapat diselesaikan," ungkap Tariyah.

Selain jangka waktu penyelesaian, Tariyah juga mengingatkan pentingnya membedakan antara jam pelayanan dan jam kerja. Informasi tersebut perlu disampaikan secara jelas dalam standar pelayanan sehingga masyarakat mengetahui waktu yang tepat untuk mengakses layanan yang tersedia.

"Kemudian, diharapkan Standar Pelayanan yang terdapat pada website resmi instansi juga dapat dilakukan update," ujar Tariyah.

Ombudsman Kalimantan Barat berharap berbagai masukan yang disampaikan dalam Forum Konsultasi Publik dapat menjadi bahan bagi BPTP Pontianak dalam melakukan penyempurnaan standar pelayanan.

"Ombudsman mendukung penuh BPTP Pontianak dan seluruh pemangku kepentingan untuk terus meningkatkan kualitas serta memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat," tutup Tariyah. (HN/ORI Kalbar)