OMBUDSMAN DORONG BBKHIT BALI SEMPURNAKAN SK KOMPENSASI

Senin, 06 Juli 2026 - bali

Denpasar, IDN Times - Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali meminta agar Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan (BBKHIT) Bali memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Hal tersebut disampaikan dalam kegiatan Public Hearing Standar Pelayanan Publik di Kantor BBKHIT Bali, pada Kamis (2/7/2026).

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, I Nyoman Agus Santika, menyampaikan terkait isi dari SK kompensasi ini, Ombudsman tidak menuntut harus berupa barang, jasa atau suvenir. Namun dikembalikan lagi ke pihak penyelenggara.

"Sebagai contoh misalnya, membentuk SK kompensasinya adalah menyatakan bahwa ketika masyarakat menerima layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka Balai Besar Karantina akan memberikan kompensasi permohonan maaf, memberikan prioritas layanan ketika masyarakat yang menerima layanan ini tidak sesuai standar mengakses layanan kembali atau memberikan atau menyerahkan langsung atau mengantarkan produk layanannya kepada masyarakat tersebut," jelasnya.

Menurutnya, BBKHIT Bali perlu menyempurnakan website produk layanan, informasi persyaratan maupun penyusunan layanan sertifikasi, sistem mekanisme prosedurnya, informasi biaya, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain menyusun standar pelayanan, BBKHIT Bali disarankan agar menyusun maklumat pelayanan atau janji layanan.

"Jadi ketika menyusun maklumat ini, ini berdasarkan Permenpan 15 Tahun 2014, itu ada empat hal yang substansi di dalamnya," ungkapnya.

Ia menyebutkan di antaranya pernyataan janji kesanggupan melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan, pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, pernyataan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

"Nah, poin yang keempat terkait pemberian kompensasi ini bisa dibuatkan sebuah SK Kompensasi," jelasnya.

Di sisi lain, Kepala Balai Besar Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Bali, Heri Yuwono, mengatakan pelayanan publik tentunya merupakan wajah utama pemerintah dalam memberikan pengabdian kepada masyarakat. Penyusunan dan penyempurnaan standar layanan yang ada di BBKHIT Bali tidak dapat dilakukan secara sepihak.

BBKIT berperan strategis dalam melindungi sumber daya hayati dari ancaman hama dan penyakit, menjamin keamanan pangan, keamanan pakan, mendukung lancarnya perdagangan, serta meningkatkan daya saing komoditas ekspor maupun lainnya. Oleh karena itu, layanan yang diberikan harus mampu memadukan keseimbangan antara perlindungan yang maksimal terhadap sumber daya hayati.

"Kepercayaan publik hanya dapat dibangun melalui pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, cepat, mudah dan memberikan kepastian," jelasnya.