OMBUDSMAN DORONG BRMP KALBAR TINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 29 Oktober 2026 - kalbar

RRI.CO.ID, Pontianak - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Barat (Kalbar) mendorong Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian (BRMP) Kalbar mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, humanis, dan bebas maladministrasi. Dorongan tersebut disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalbar, Tariyah, saat menghadiri Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan BRMP Kalbar di Aula Pertemuan Lantai 2 BRMP Kalbar.

Tariyah menjelaskan, pelayanan inklusif harus memberikan akses secara setara dan berkeadilan kepada seluruh masyarakat. Sementara pelayanan humanis mengedepankan pendekatan yang memanusiakan manusia, sedangkan pelayanan bebas maladministrasi diwujudkan melalui pemenuhan komponen standar pelayanan publik.

Menurutnya, terdapat tiga fondasi utama dalam membangun pelayanan publik berkualitas, yakni pemenuhan standar pelayanan secara administratif maupun substantif, penyelenggara dan pelaksana layanan yang profesional serta berintegritas, dan pengelolaan pengaduan masyarakat secara baik.

"Pondasi pelayanan publik berkualitas terdiri dari tiga hal, yaitu pemenuhan standar pelayanan publik yang bukan hanya dipenuhi secara administratif tetapi juga secara substantif, penyelenggara dan pelaksanaannya profesional dan berintegritas, serta pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik," kata Tariyah, Senin, 26 Oktober 2026.

Ia juga mengingatkan pentingnya perubahan pola pikir aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurutnya, penyelenggara layanan harus memahami posisi sebagai pelayan masyarakat, bukan pihak yang harus dilayani.

Tariyah menegaskan, setiap pungutan biaya pelayanan wajib memiliki dasar hukum. Jika layanan diberikan secara gratis, informasi tersebut harus disampaikan secara jelas kepada masyarakat. Selain itu, pengaduan masyarakat harus ditindaklanjuti karena merupakan hak pengguna layanan.

Sementara itu, Kepala BRMP Kalbar, Anjar Suprapto, mengatakan FKP menjadi wadah membangun sinergi dan kolaborasi dengan masyarakat untuk mendorong kemajuan serta modernisasi sektor pertanian. "Melalui Forum Konsultasi Publik ini, kami ingin membangun sinergi bersama masyarakat demi mendorong kemajuan dan modernisasi sektor pertanian," ujarnya.

Tariyah menambahkan, FKP merupakan bagian penting dalam tahapan penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik. Forum tersebut juga menjadi ruang bagi masyarakat dan pemangku kepentingan untuk menyampaikan aspirasi, saran, serta masukan terhadap layanan yang diberikan.

Ia menekankan keberhasilan FKP tidak hanya diukur dari pelaksanaan kegiatan, tetapi juga dari hasil dan perubahan yang dihasilkan. Program yang disusun harus dapat dilaksanakan serta mudah dipahami dan diakses masyarakat pengguna layanan.

Dampak program juga perlu diukur, misalnya melalui peningkatan kompetensi petani, hasil panen, dan kesejahteraan petani dengan membandingkan capaian sebelum dan sesudah program dijalankan.

Oleh - Syahrul Sani, Editor - Boyke Sinurat