

OMBUDSMAN RI TINJAU PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN BELAWAN

Rabu, 14 Desember 2022 - Nurul Istiamuji

Medan - Bila dibanding beberapa tahun silam, penyelenggaraan layanan di kawasan Pelabuhan Belawan sudah banyak alami perubahan. Perubahan yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan layanan.

"Meski begitu, tetap saja ada catatan-catatan yang harus dilakukan dalam rangka penyempurnaan penyelenggaraan layanan di masa depan," kata Pimpinan Ombudsman RI Hery Susanto.

Hery Susanto mengatakan hal itu setelah melakukan peninjauan langsung (check on the spot) penyelenggaraan layanan publik di Pelabuhan Belawan, Rabu (14/12/2022).

Dalam peninjauan tersebut, Hery didampingi Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumut Abyadi Siregar.

Selama proses peninjauan, Hery Susanto dan Abyadi Siregar diterima Regional Head Pelindo Regional 1, Yarham Harid, KTU OP Belawan Heston Simanjuntak, Kepala Bea Cukai Belawan Luthfi, dan Priyadi yang mewakili Balai Besar Karantina.

Hery Susanto selaku Pengampu Keasistenan Utama (KU) V Bidang Kemaritiman dan Investasi Ombudsman RI mengapresiasi perbaikan layanan di Pelabuhan Belawan. Hery Susanto mencontohkan terpenuhinya standar waktu bongkar barang (*dwellling time*) di Pelabuhan Belawan.

"Sesuai penjelasan yang kita terima dari pengelola pelabuhan, saat ini waktu bongkar barang di Pelabuhan Belawan sudah sangat singkat, yakni 2.62 hari. Ini jauh sangat singkat dibanding dulu yang bisa mencapai 5-7 hari," jelas Hery.

Perbaikan lain, lanjut Hery, adalah penyelenggaraan layanan di Pelabuhan Belawan saat ini sudah berbasis digitalisasi. Layanan berbasis digitalisasi ini, jelas Hery, semakin menekan terjadinya layanan tatap muka (*face to face*). Pelaku usaha sudah bisa mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor para penyelenggara layanan di Pelabuhan. Cukup hanya dengan mengakses aplikasi yang tersedia.

Aplikasi itu sendiri, sudah terintegrasi ke semua kementerian lembaga yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan di Pelabuhan. "Baik itu Otoritas Pelabuhan, Pelindo, Karantina, Bea Cukai ?dan instansi lain," jelas Hery.

Meski demikian, lanjut Hery, semua unit penyelenggara pelayanan publik di Pelabuhan Belawan harus terus melakukan terobosan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Apalagi, Pelabuhan Belawan memiliki visi menuju pelabuhan yang berkelas dunia.

Untuk itu, Hery Susanto mengingatkan pentingnya koordinasi, kerja sama dan membangun jaringan kerja untuk pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat.

Kunker di Pelabuhan Belawan Medan Sumut ini merupakan bagian dari melihat perkembangan perbaikan dari pelaksanaan tindakan korektif dan penutupan laporan masyarakat di tahun 2016 terkait kepelabuhanan khususnya di pelabuhan Belawan Medan Sumut.*