OMBUDSMAN RI DORONG BUDAYA ANTIMALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK SEKTOR KEPELABUHANAN

Kamis, 11 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Anggota Ombudsman RI Robert Na Endi Jaweng memimpin kegiatan koordinasi pencegahan maladministrasi, tinjauan lapangan, dan sosialisasi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar, Rabu (10/6/2026). Kegiatan tersebut merupakan bagian dari upaya Ombudsman RI dalam memperkuat pencegahan maladministrasi sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor kepelabuhanan yang memiliki peran strategis terhadap mobilitas barang, jasa, dan manusia.

Dalam kunjungan tersebut, Robert didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, Kepala Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi Esti Budiyarti, Tim Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI, serta Asisten Ombudsman Sulawesi Selatan.

Rangkaian kegiatan diawali dengan tinjauan lapangan ke kawasan Makassar New Port, tepatnya di fasilitas Integrated Planning & Control (IPC) PT Pelindo yang merupakan pusat kendali dan sistem integrasi utama operasional pelabuhan. Fasilitas tersebut berfungsi sebagai pusat operasional pelabuhan yang merencanakan, memantau, dan mengendalikan seluruh aktivitas layanan kapal, terminal peti kemas, hingga logistik.

Dalam kunjungan itu, Robert dan tim Ombudsman RI didampingi Division Head Operasi Regional 4 Pelindo, Yusida M. Palesang, untuk melihat secara langsung implementasi sistem layanan dan digitalisasi yang diterapkan Pelindo. Ombudsman juga ingin memastikan sejauh mana informasi mengenai jadwal kapal, status kontainer, dan tarif layanan dapat diakses secara transparan dan real-time oleh pengguna jasa.

Menurut Robert, transparansi informasi merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas maladministrasi.

"Pelabuhan merupakan titik layanan publik yang sangat strategis. Karena itu, keterbukaan informasi, kepastian layanan, dan kemudahan akses bagi pengguna jasa harus menjadi perhatian utama. Kami melihat Pelindo telah melakukan berbagai pembenahan, baik dari sisi infrastruktur maupun digitalisasi layanan yang mendukung pelayanan yang lebih cepat dan transparan," ujarnya.

Usai melakukan peninjauan di Makassar New Port, Tim Ombudsman RI melanjutkan kunjungan ke Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar untuk melihat pelayanan kepada masyarakat sekaligus melaksanakan Sosialisasi Pencegahan Maladministrasi kepada jajaran Pelindo Regional 4.

Kegiatan sosialisasi dibuka oleh Division Head Operasi Regional 4 Pelindo, Yusida M. Palesang, yang menyampaikan harapannya agar kegiatan tersebut menjadi sarana pembelajaran bagi seluruh pegawai dalam memahami standar pelayanan publik serta upaya pencegahan maladministrasi.

"Kami berharap sosialisasi ini dapat menjadi sarana untuk semakin memahami standar pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi, sekaligus menyerap berbagai masukan dari Ombudsman RI guna meningkatkan kesadaran dan komitmen seluruh insan Pelindo dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat," katanya.

Dalam sambutannya, Robert menegaskan bahwa Pelindo memiliki posisi strategis sebagai salah satu penyelenggara layanan publik yang akan menjadi perhatian dalam agenda penilaian pencegahan maladministrasi yang tengah disiapkan Ombudsman RI.

Ia mengungkapkan bahwa Pelindo akan menjadi salah satu pilot project perubahan melalui skema penilaian dan opini maladministrasi yang direncanakan mulai diterapkan tahun ini.

"Pendekatan ini bukan semata-mata untuk menilai, tetapi untuk mendorong perbaikan berkelanjutan. Pelindo memiliki peran penting sebagai wajah pelayanan publik di sektor kepelabuhanan. Karena itu, budaya antimaladministrasi harus menjadi bagian dari tata kelola organisasi dan budaya kerja sehari-hari," jelas Robert.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, menilai peningkatan kualitas pelayanan di kawasan pelabuhan perlu diawali dengan penguatan tata kelola dan inventarisasi layanan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan agar potensi permasalahan pelayanan dapat diidentifikasi dan diperbaiki lebih awal.

Ia juga menyampaikan bahwa Ombudsman RI akan memberikan perhatian lebih besar terhadap upaya pencegahan maladministrasi di lingkungan BUMN, khususnya Pelindo yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik dan logistik nasional.

"Ke depan, Ombudsman akan fokus juga pada upaya pencegahan maladministrasi di BUMN, khususnya Pelindo, dengan mengadaptasikan instrumen Penilaian Opini Ombudsman RI untuk diterapkan di lingkungan BUMN sebagai alat ukur perbaikan tata kelola dan kualitas layanan," kata Ismu.

Melalui kegiatan koordinasi, tinjauan lapangan, dan sosialisasi tersebut, Ombudsman RI berharap terbangun komitmen bersama antara Ombudsman RI dan Pelindo untuk memperkuat kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi layanan, serta menumbuhkan budaya pencegahan maladministrasi di lingkungan kepelabuhanan.

Kegiatan ini juga menjadi bagian dari upaya Ombudsman RI dalam memastikan pelayanan publik pada sektor strategis nasional terus berkembang menuju pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.