OMBUDSMAN SULSEL DORONG PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BALAI PPMHKP

Jum'at, 30 Oktober 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Pemenuhan standar pelayanan publik tidak cukup hanya dengan menyusun dokumen administratif. Standar tersebut harus benar-benar diterapkan agar masyarakat memperoleh kepastian mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, hingga mekanisme pengaduan. Penerapan standar pelayanan juga menjadi salah satu langkah penting untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal tersebut disampaikan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, Andi Anas Chaerul M, saat menjadi narasumber dalam Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Makassar Tahun 2026, Kamis (29/10/2026), di Hotel Harper Perintis Makassar.

Dalam forum tersebut, Andi Anas membawakan materi bertajuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Pemenuhan Standar Pelayanan. Ia menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur penyelenggaraan layanan sekaligus acuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

"Standar pelayanan itu tolok ukur sekaligus janji penyelenggara kepada masyarakat. Karena itu isinya harus jelas, mulai dari persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, sampai penanganan pengaduan, supaya masyarakat tahu apa yang bisa mereka harapkan," ujarnya.

Andi Anas juga menekankan bahwa penyusunan standar pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat bukan hanya penerima manfaat, tetapi memiliki hak untuk dilibatkan dalam penyusunan standar, mengawasi pelaksanaannya, serta menyampaikan pengaduan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan.

Khusus dalam penyelenggaraan pelayanan sertifikasi mutu hasil kelautan dan perikanan, kejelasan standar menjadi penting agar pengguna layanan memahami tahapan yang harus dilalui serta kepastian pelayanan yang akan diperoleh.

Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan Balai PPMHKP Makassar ini menjadi ruang komunikasi dua arah antara penyelenggara dan para pemangku kepentingan. Melalui forum tersebut, penyelenggara dapat menghimpun saran dan masukan untuk menyempurnakan standar pelayanan Balai PPMHKP Makassar agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Andi Anas berharap agar hasil konsultasi tersebut tidak berhenti pada penetapan standar pelayanan. Penyelenggara perlu memastikan seluruh jajaran memahami dan menerapkan standar secara konsisten, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala.

"Standar pelayanan tidak boleh berhenti sebagai dokumen. Ia harus diterapkan secara konsisten, dievaluasi berkala, dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat," kata Andi Anas.

Pada akhirnya, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kelengkapan dokumen atau prosedur yang dimiliki instansi, tetapi dari sejauh mana masyarakat benar-benar merasakan kemudahan, kepastian, dan keadilan dalam memperoleh layanan. Melalui pengawasan dan pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan terus mendorong penyelenggara layanan agar menjadikan standar pelayanan sebagai komitmen nyata dalam memenuhi hak masyarakat.