# OMBUDSMAN RI APRESIASI TRANSFORMASI LAYANAN PELINDO DI MAKASSAR

**Kamis, 11 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan**

MAKASSAR - Ombudsman Republik Indonesia memberikan apresiasi terhadap upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor kepelabuhanan. Apresiasi tersebut disampaikan setelah Ombudsman RI melakukan peninjauan lapangan dan sosialisasi peningkatan kualitas pelayanan publik bebas maladministrasi di Makassar, Rabu (10/6/2026).

Kegiatan dipimpin langsung oleh Pimpinan Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, didampingi Kepala Biro Hukum, Kerja Sama, dan Organisasi Esti Budiyarti, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, Asisten Muda Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Achmad Fauzi, serta Asisten Pencegahan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Hasrul Eka Putra.

Sebelum sosialisasi, rombongan Ombudsman RI mengunjungi TPK New Makassar Terminal 2 atau Makassar New Port (MNP) dan Terminal Penumpang Anging Mammiri Pelabuhan Makassar. Kunjungan tersebut bertujuan melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan publik, sistem operasional, fasilitas bagi pengguna jasa, hingga berbagai transformasi layanan yang dijalankan Pelindo di salah satu pusat logistik utama kawasan timur Indonesia.

Robert mengatakan hasil peninjauan menunjukkan adanya komitmen Pelindo dalam menghadirkan pelayanan yang semakin modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa.

"Dari kunjungan di Makassar New Port maupun Terminal Penumpang Anging Mammiri, kami melihat berbagai perbaikan yang telah dilakukan. Fasilitas, sistem pelayanan, dan tata kelola operasional menunjukkan perkembangan positif dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Tantangan berikutnya adalah menjaga konsistensi agar masyarakat dan pengguna jasa memperoleh kepastian, kemudahan, serta layanan yang adil," ujarnya.

Menurut Robert, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas dan pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi membangun budaya kerja yang berintegritas dan bebas dari praktik maladministrasi.

"Pelayanan publik yang baik harus berlandaskan akuntabilitas, transparansi, kepastian prosedur, dan perlakuan yang setara bagi seluruh pengguna layanan. Pelabuhan merupakan wajah pelayanan negara karena menjadi pintu masuk aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat. Karena itu, standar pelayanan publik di sektor kepelabuhanan harus terus ditingkatkan," katanya.

Setelah kunjungan lapangan, Ombudsman RI menggelar Sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Maladministrasi di Kantor Pelindo Regional 4. Kegiatan tersebut diikuti pejabat dan staf Pelindo Group Wilayah Kerja Makassar guna memperkuat pemahaman mengenai pencegahan maladministrasi dan peningkatan kualitas layanan.

Dalam pemaparannya, Robert menegaskan bahwa upaya pencegahan maladministrasi harus menjadi tanggung jawab seluruh unsur organisasi, mulai dari pimpinan hingga petugas pelayanan.

"Pelayanan publik yang prima hanya dapat terwujud melalui tata kelola yang baik, kepatuhan terhadap standar pelayanan, dan budaya kerja yang menjunjung tinggi integritas. Pencegahan maladministrasi tidak cukup dilakukan

melalui pengawasan, tetapi harus menjadi bagian dari budaya organisasi sehari-hari," ujarnya.

Ia menambahkan, Ombudsman RI terus mendorong seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan agar layanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, Division Head Operasi Pelindo Regional 4, Yusida M. Palesang, menyampaikan apresiasi atas kunjungan dan sosialisasi yang diberikan Ombudsman RI. Menurutnya, berbagai masukan dari Ombudsman menjadi referensi penting dalam memperkuat transformasi pelayanan yang tengah dijalankan perusahaan.

"Kami berterima kasih atas kunjungan dan perhatian Ombudsman RI terhadap pelayanan publik yang kami selenggarakan. Kegiatan ini memberikan perspektif yang berharga untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat tata kelola, serta memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan bebas dari maladministrasi," katanya.

Yusida menjelaskan, Pelindo secara konsisten melakukan pembenahan melalui pengembangan infrastruktur, digitalisasi layanan, penyederhanaan proses bisnis, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

"Kami berkomitmen menempatkan pelayanan publik sebagai prioritas utama. Melalui sinergi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk Ombudsman RI, kami berharap dapat menghadirkan layanan kepelabuhanan yang semakin efektif, efisien, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta pengguna jasa," ujarnya.

Kegiatan ini menjadi bagian dari sinergi antara Ombudsman RI dan Pelindo dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sekaligus mendukung peningkatan daya saing sektor kepelabuhanan nasional.

(TRI)