OMBUDSMAN RI APRESIASI TRANSFORMASI LAYANAN PUBLIK PELINDO MAKASSAR

Kamis, 11 Juni 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

REPUBLIKA.CO.ID, MAKASSAR, - Ombudsman Republik Indonesia memberikan apresiasi kepada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo wilayah kerja Makassar atas upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kepelabuhanan. Apresiasi ini disampaikan langsung oleh Pimpinan Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng, saat melakukan kunjungan kerja di Makassar, Rabu.

Kunjungan tersebut bertujuan untuk melihat secara langsung implementasi pelayanan publik, sistem operasional, fasilitas pengguna jasa, hingga transformasi pelayanan yang dijalankan Pelindo di salah satu simpul logistik utama kawasan timur Indonesia. "Kami ke sini untuk melihat secara langsung implementasi pelayanan publik," kata Robert.

Dari hasil peninjauan, Robert menilai Pelindo menunjukkan komitmen kuat dalam menghadirkan pelayanan publik yang modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa. Ia menegaskan bahwa pelabuhan merupakan wajah pelayanan negara karena menjadi pintu gerbang aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat.

Budaya Integritas dan Pencegahan Maladministrasi

Menurut Robert, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas dan teknologi, tetapi juga oleh budaya organisasi yang menjunjung integritas serta bebas dari praktik maladministrasi. "Pelayanan publik yang prima harus dibangun melalui tata kelola yang baik, kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta budaya kerja yang mengedepankan integritas," ujarnya.

Usai peninjauan lapangan, Ombudsman RI menggelar Sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Maladministrasi di Kantor Pelindo Regional 4. Kegiatan yang diikuti oleh pejabat dan staf Pelindo Group Wilayah Kerja Makassar ini bertujuan memperkuat pemahaman mengenai pencegahan maladministrasi dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Dalam paparannya, Robert menekankan bahwa pencegahan maladministrasi harus menjadi tanggung jawab seluruh elemen organisasi, mulai dari pimpinan hingga petugas pelayanan di lapangan. Ia menambahkan bahwa pencegahan maladministrasi tidak cukup dilakukan melalui pengawasan semata, tetapi harus menjadi bagian dari budaya organisasi sehari-hari.

Transformasi Berkelanjutan Pelindo

Sementara itu, Division Head Operasi Pelindo Regional 4, Yusida M. Palesang, menyatakan bahwa evaluasi dan rekomendasi dari Ombudsman menjadi bagian penting dalam memperkuat transformasi pelayanan yang terus dijalankan Pelindo. Ia menjelaskan bahwa Pelindo secara konsisten melakukan pembenahan melalui pengembangan infrastruktur, digitalisasi layanan, penyederhanaan proses bisnis, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Langkah-langkah strategis tersebut dilakukan guna menghadirkan layanan yang lebih efektif dan efisien bagi seluruh pengguna jasa kepelabuhanan di wilayah kerja Makassar.