ORI KALTARA INGATKAN EGO SEKTORAL BISA HAMBAT LAYANAN EKSPOR TERINTEGRASI

Senin, 25 Mei 2026 - kaltara

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Kalimantan Utara menyoroti pentingnya komitmen antar instansi, dalam mendukung sistem layanan ekspor terintegrasi di Kaltara. Pasalnya, ego sektoral dinilai masih berpotensi menghambat percepatan pelayanan dan memicu maladministrasi.

Kepala ORI Perwakilan Kaltara, Maria Ulfah, mengatakan layanan ekspor tidak bisa dipandang hanya dari satu instansi semata. Menurutnya, aktivitas ekspor merupakan ekosistem besar yang melibatkan banyak lembaga, sehingga seluruh proses harus berjalan dalam satu sistem yang terhubung.

Maria menjelaskan, instansi seperti karantina, bea cukai, pengelola pelabuhan, bandara hingga lembaga teknis lainnya harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan saling terintegrasi.

Menurutnya, jika seluruh pihak menjalankan tugas sesuai SOP, maka pelayanan ekspor akan lebih cepat, transparan, dan mampu meningkatkan kepercayaan pelaku usaha untuk melakukan ekspor langsung dari daerah.

ORI juga mengapresiasi upaya percepatan layanan ekspor, yang kini mulai diterapkan. Berdasarkan informasi yang diterima, proses pelayanan yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari, kini dapat diselesaikan hanya dalam waktu sekitar 30 hingga 50 menit setelah sistem layanan terintegrasi diterapkan.

Meski begitu, Maria mengingatkan percepatan pelayanan tidak boleh hanya menjadi klaim administratif semata. Pengawasan tetap diperlukan agar manfaatnya benar-benar dirasakan pelaku usaha di lapangan.

Ia menegaskan, tantangan terbesar dalam pelayanan terpadu adalah masih adanya ego sektoral antarinstansi. Kondisi tersebut dinilai dapat menghambat service level agreement (SLA) atau target waktu pelayanan yang sudah disepakati bersama. "Kalau masih ada ego sektoral, itu yang bisa menghambat SLA yang sudah dirancang. Pelayanan cepat hanya bisa tercapai kalau semua pihak memiliki komitmen yang sama," ujarnya, Selasa (19/5/2026).

Selain itu, ORI juga menyoroti masih kurangnya sikap proaktif dari penyelenggara layanan, dalam memberikan informasi kepada pelaku usaha. Maria menyebut, banyak pelaku usaha belum memperoleh penjelasan lengkap, terkait dokumen yang harus dipenuhi sehingga proses administrasi kerap berlarut-larut.

Ia menilai seluruh persyaratan dokumen seharusnya disampaikan secara utuh melalui sistem digital maupun website resmi, agar pelaku usaha tidak perlu berpindah-pindah instansi hanya untuk melengkapi persyaratan tambahan.

Menurutnya, pelayanan yang tidak transparan berisiko memunculkan persepsi negatif di masyarakat, termasuk dugaan adanya unsur kesengajaan memperlambat pelayanan, demi membuka ruang negosiasi informal dengan oknum tertentu.

Maria menambahkan, sistem single submission management yang kini mulai diterapkan, sebenarnya sudah berada di jalur yang tepat karena mampu menyederhanakan proses layanan antarinstansi. "Dengan sistem tersebut, pelaku usaha tidak lagi harus mengurus dokumen secara terpisah di berbagai tempat," pungkasnya.