

OMBUDSMAN SULSEL DORONG PENGUATAN STANDAR PELAYANAN DI KSOP UTAMA MAKASSAR

Jum'at, 23 Januari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Makassar - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, menegaskan pentingnya penguatan standar pelayanan sebagai fondasi utama pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor kepelabuhanan. Hal ini disampaikan dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Makassar, Kamis (22/1/2026), di Aston Makassar Hotel & Convention Center.

Forum yang mengusung tema "Kolaborasi Stakeholder Wujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik KSOP Utama Makassar yang Efektif, Mudah, dan Transparan" tersebut menjadi ruang dialog antara penyelenggara layanan dan para pemangku kepentingan untuk menilai dan menyempurnakan standar pelayanan publik di lingkungan pelabuhan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, hadir sebagai narasumber dan menekankan bahwa pelayanan publik merupakan mandat konstitusional negara, bukan sekadar pemberian administratif. "Pelayanan publik adalah hak warga. Negara hadir melalui pelayanan yang adil, terbuka, dan akuntabel. Di sektor pelabuhan, kualitas pelayanan sangat menentukan kelancaran ekonomi dan mobilitas masyarakat," ujar Ismu.

Ismu menjelaskan bahwa standar pelayanan publik merupakan kontrak sosial antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa, baik agen pelayaran, penumpang, maupun tenaga kerja pelabuhan. Karena itu, standar tersebut harus memuat secara jelas persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, serta mekanisme pengaduan. Ketidakjelasan standar, menurutnya, membuka ruang terjadinya maladministrasi, seperti pungutan liar, penundaan berlarut, hingga penyimpangan prosedur.

"Jika standar pelayanan tidak transparan dan tidak dipatuhi, potensi maladministrasi akan muncul. Adanya Standar Pelayanan yang transparan memastikan hak-hak pengguna jasa terlindungi dan penyelenggara layanan bekerja sesuai ketentuan," tegasnya.

Dalam forum Konsultasi publik tersebut tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan juga memaparkan arah Reformasi Birokrasi 2025-2045 yang menekankan pergeseran menuju human-based governance dan tata kelola digital. Ismu menilai, penguatan standar pelayanan di KSOP harus sejalan dengan agenda nasional tersebut, agar layanan publik tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga berintegritas dan inklusif.

Sementara itu, Kepala KSOP Utama Makassar Jon Kenedi, dalam sambutannya menegaskan bahwa standar pelayanan publik merupakan tolok ukur kualitas layanan sekaligus bentuk janji penyelenggara kepada masyarakat. Ia menyebut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan dasar bagi masyarakat untuk mengawasi dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan.

"Melalui forum konsultasi publik ini, kami membuka ruang partisipasi, transparansi, dan masukan dari para pemangku kepentingan agar standar pelayanan yang disusun benar-benar menjawab kebutuhan pengguna jasa," ujarnya.

Forum konsultasi publik ini juga diisi dengan diskusi interaktif antara peserta dan narasumber, serta diakhiri dengan penandatanganan berita acara hasil FKP. Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan menilai forum ini sebagai langkah penting dalam membangun sistem pelayanan kepelabuhanan yang lebih transparan, berintegritas, dan berpihak pada hak masyarakat.