

# **OMBUDSMAN SULSEL DORONG POLTEKPEL BAROMBONG HADIRKAN PELAYANAN BERNILAI DAN BEBAS MALADMINISTRASI**

**Jum'at, 07 Agustus 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan**

Makassar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan mendorong Politeknik Pelayaran (Poltekpel) Barombong terus memperkuat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan vokasi maritim sekaligus mencegah praktik maladministrasi. Upaya tersebut menjadi salah satu fokus dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) yang membahas evaluasi dan penyempurnaan Standar Pelayanan Poltekpel Barombong di Aula Politeknik Pelayaran Barombong, Kamis (6/8/2026).

Forum yang mengusung tema "Transformasi Pelayanan Publik Menuju Layanan Prima yang Cepat, Responsif, Akuntabel, dan Berorientasi pada Kepuasan Pengguna". Kegiatan ini mempertemukan berbagai pemangku kepentingan untuk menghimpun masukan dalam penyempurnaan standar pelayanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya taruna, orang tua, dan pengguna layanan pendidikan vokasi maritim.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, yang hadir sebagai narasumber menyampaikan materi bertajuk Menghadirkan Pelayanan Bernilai: Berorientasi pada Kepuasan Pengguna Layanan. Dalam paparannya, Ismu menegaskan bahwa Forum Konsultasi Publik bukan sekadar forum administratif, melainkan ruang dialog untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan masyarakat sehingga standar pelayanan yang disusun benar-benar menjawab kebutuhan pengguna layanan.

Menurutnya, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari terpenuhinya prosedur administrasi, tetapi juga dari manfaat nyata yang dirasakan masyarakat. Pelayanan yang bernilai adalah pelayanan yang mampu memberikan pengalaman yang lebih cepat, lebih mudah, lebih berkualitas, dan lebih manusiawi bagi setiap pengguna layanan. Sebaliknya, setiap bentuk maladministrasi, seperti penundaan pelayanan, diskriminasi, maupun penyimpangan prosedur, akan mengurangi nilai pelayanan dan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan masyarakat.

"Pelayanan publik yang berkualitas harus menghasilkan nilai bagi masyarakat. Nilai itu tercipta ketika layanan mudah diakses, transparan, responsif, serta bebas dari maladministrasi. Karena itu, penyempurnaan standar pelayanan harus benar-benar berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, bukan hanya memenuhi aspek administratif," ujar Ismu.

Dalam paparannya, Ismu juga menekankan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan tidak hanya diartikan sebagai keramahan petugas, melainkan sebagai bukti bahwa hak masyarakat atas informasi yang jelas, kepastian waktu pelayanan, transparansi biaya, dan perlakuan yang adil telah terpenuhi. Oleh karena itu, penyusunan maupun evaluasi standar pelayanan harus selalu mempertimbangkan pengalaman pengguna layanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

Forum Konsultasi Publik tersebut turut menghadirkan paparan dari perwakilan Kementerian Perhubungan, Politeknik Pelayaran Barombong, dan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan

Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan memandang forum semacam ini memiliki peran penting dalam membangun pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel. Selain menjadi sarana memperoleh masukan berbasis kebutuhan riil masyarakat, Forum Konsultasi Publik juga dapat memperkuat kepercayaan publik sekaligus mencegah potensi sengketa maupun maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Melalui Forum Konsultasi Publik ini, diharapkan Politeknik Pelayaran Barombong dapat menyempurnakan standar pelayanannya yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna berdasarkan masukan dari berbagai pemangku kepentingan. Evaluasi pelayanan menjadi langkah konkret membangun tata kelola pelayanan publik yang transparan, akuntabel, berorientasi pada kepuasan pengguna, serta mampu mencegah maladministrasi sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan pelayanan. (\*)