

# Ombudsman: Sektor Pelabuhan Wajib Hadirkan Standar Pelayanan Publik

Lukman Hakim - [UPDATES.CO.ID](https://updates.co.id)

Jun 30, 2022 - 19:54



TANGERANG,- Pengangkutan pelabuhan merupakan sektor infrastruktur perhubungan (logistik) yang strategis bagi Indonesia sebagai negara kepulauan. Angkutan pelabuhan mempengaruhi kinerja pelayanan publik dalam ekspor/impor yang dapat meningkatkan penerimaan devisa negara, serta pembukaan kesempatan kerja.

Semua badan usaha dalam kegiatan pengusahaan pelabuhan berkewajiban memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Demikian disampaikan Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto dalam Diskusi Publik yang digelar Prima Center Indonesia bekerjasama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) di Aula UNIS Tangerang, Kamis (30/06/2022).

Lebih lanjut Hery mengatakan tujuan pelayanan publik di sektor pelabuhan adalah untuk mewujudkan industri pelabuhan nasional dan jaringan ekosistem logistik yang lebih kuat.

Dalam Pasal 8 Ayat 2 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi : pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat dan pelayanan konsultasi.



“Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut sangat penting dihadirkan untuk menurunkan biaya logistik nasional, meningkatkan konektivitas maritim di seluruh Indonesia, dan meningkatkan kinerja dan daya saing BUMN bidang kepelabuhanan di tingkat global”, ujar Hery.

Sementara itu, Direktur Utama PT. Pelindo Solusi Logistik (PSL), Joko Noerhudha mengatakan, beberapa permasalahan di bisnis logistik saat ini

mengarah pada diperlukannya transformasi digital dan integrasi layanan.

Oleh karena itu menurutnya, diperlukan digitalisasi dalam berbagai pelayanan yang ada. “Digitalisasi dan sistemisasi bisnis logistik diarahkan untuk mendukung optimalisasi jasa pengangkutan pelabuhan. Tentu ini akan mendorong efisiensi di seluruh rantai nilai logistik. Teknologi baru juga akan mendorong peningkatan produktifitas dan penurunan biaya”, ujarnya.

Masih dalam forum yang sama, Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas I Banten, Ditjen Hubla Kemenhub RI, Capt. Barlet, MM mengatakan, layanan operasional di beberapa pelabuhan sejauh ini memang masih membutuhkan waktu yang cukup lama.

"Kondisi ini tentu berdampak pada biaya logistik. Layanan kapal di beberapa UPT di lingkungan Ditjen Hubla sebagian masih menggunakan aplikasi yang dibangun sendiri oleh masing-masing UPT sehingga belum menggunakan satu aplikasi tunggal dan terstandar. Oleh karena itu, diperlukan regulasi tata kelola yang memadai untuk mendukung operasional dalam perizinan perusahaan”, ujarnya.

Diskusi yang mengambil tema “Optimalisasi Jasa Pengangkutan Pelabuhan Dalam Perspektif Pelayanan Publik” tersebut dipandu oleh Moderator Dr. Sutarjo, S.E.,M.M. dan dibuka langsung oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang, Dr. Asep Ferry Bastian, S.E.,M.M. Turut hadir Dedy Irsan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

Kegiatan tersebut dihadiri oleh para mahasiswa, pelaku usaha jasa pengangkutan pelabuhan, pengguna jasa pengangkutan pelabuhan, akademisi dan berbagai elemen masyarakat. (\*\*\*)