# KOORDINASI LANGSUNG ANTARA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JATENG DENGAN KEIMIGRASIAN JATENG MENCEGAH MALADMINISTRASI

**Kamis, 15 November 2018 - Rezky Septianto**

Koordinasi langsung antara Ombudsman RI Perwakilan Jateng dengan Keimigrasian Jateng mencegah Maladministrasi

Inovasi pelayanan publik menjadi perhatian penyelenggara, bahkan penyelenggara yang memiliki inovasi pelayanan akan mendaptkan piagam penghargaan. Harapannya, inovasi pelayanan publik memberikan pelayanan yang berkualitas dan terhindar dari perilaku maladministrasi sesuai amanat UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Merespon hal ini, Senin (12/10) Ramli HS selaku Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Hukum dan Ham Jateng beserta jajaran mendatangi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah. Kunjungan tersebut, langsung diterima oleh Acim Dartasim Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jateng bersama dua orang Asisten Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Sabarudin Hulu dan Achmed Ben Bella.

Ramli HS, menyampaikan bahwa Keimigrasian salah satu institusi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing. Inovasi pelayanan di Kementerian Hukum dan Ham khususnya Keimigrasian, full aplication online seperti pengurusan paspor, perijinan keimigrasian dan pelayanan lainnya.

Lebih lanjut Ramli HS sampaikan, meskipun menggunakan sistem online, tetapi ada kalanya terjadi gangguan sistem diluar kemampuan Sumber Daya Manusia yang ada. Kantor Imigrasi yang ada di Jawa Tengah berupaya semakin dekat dengan pengguna layanan dengan menyelesaikan permohonan dari pemohon untuk diselesaikan hari itu juga, bahkan sebagai Kadiv Keimigrasian juga turun langsung melihat pelayanan yang diberikan oleh staf dan tidak sungkan-sungkan menyelesaikan aduan yang dilaporkan masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Keimigrasian Jawa Tengah berkoordinasi langsung dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Acim Dartasim, menyambut baik komitmen Kadiv Keimigrasian, lebih lanjut menyampaikan bahwa Ombudsman RI hadir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, banyak faktor yang penghambat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan kesejahteraan bagi Aparatur Sipil Negara menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Melalui Bidang Penyelesaian Laporan Masyarakat, Sabarudin Hulu Asisten Ombudsman menambahkan bahwa laporan masyarakat terkait pelayanan Kanwil Hukum dan Ham Jateng terdapat 10 (sepuluh) laporan masyarakat dari tahun 2016 s.d 2018, khusus untuk pelayanan Keimigrasian terdapat 2 (dua) laporan. Kedua laporan tersebut telah selesai dan dinyatakan ditutup karena tidak ditemukan terjadinya maladministrasi. Pola penyelesaian laporan masyarakat yang berlangsung selama ini, lebih efektif yakni koordinasi langsung antara Ombudsman Jateng dengan Keimigrasian Jateng. Koordinasi secara langsung ini, dapat dilanjutkan untuk mencegah maladministrasi yang berlarut-larut.

Kadiv Keimigrasian Jateng, Ramli HS merespon baik atas saran masukan Ombudsman RI Jateng dalam peningkatan pelayanan publik di instansi yang dipimpinnya saat ini. Koordinasi langsung penyelesaian laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, disambut baik.