

OMBUDSMAN GANDENG KANWILKUMHAM JABAR DALAM PEMBENTUKAN NARAHUBUNG PENANGANAN LAYANAN KEIMIGRASIAN

Kamis, 23 Juli 2020 - Iman Dani Ramdani

Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Barat kembali melakukan koordinasi dalam rangka pembentukan narahubung khususnya untuk pelayanan keimigrasian dengan menggandeng Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat, Rabu (22/07/2020). Koordinasi dan pembentukan narahubung penyelenggara layanan publik di berbagai bidang layanan telah diselenggarakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat sejak 2019.

Narahubung menjadi unsur penting dalam mempercepat penyelesaian laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman. Mengingat banyaknya pengaduan yang diterima oleh Ombudsman dan percepatan penanganan laporan masyarakat diperlukan untuk memberikan kepastian terhadap penyelesaian laporan masyarakat. Saat ini Ombudsman Jawa Barat telah menghimpun narahubung dari berbagai bidang layanan seperti administrasi kependudukan, jaminan sosial kesehatan, pendidikan dan pengawasan ketenagakerjaan.

Koordinasi dipimpin oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Barat yang juga didampingi Sutriso selaku Kepala Bidang Informasi dan Perizinan Keimigrasian dan menghadirkan seluruh Unit Pelaksana Teknis Layanan Imigrasi yang masuk dalam wilayah kerja Kementerian Hukum dan Ham Jawa Barat (Kantor Imigrasi Bandung, Cirebon, Tasikmalaya, Sukabumi, Bekasi, Bogor, Depok dan Karawang).

Layanan keimigrasi menjadi perwujudan penegakan kedaulatan dan menjaga ketertiban kehidupan bangsa dan negara seiring dengan globalisasi dan modernisasi yang memberikan kemudahan masyarakat untuk melakukan mobilisasi antar wilayah/negara. Adapun isu Layanan keimigrasian yang sering dilaporkan kepada Ombudsman adalah layanan paspor, pelayanan izin tinggal dan pengawasan serta penegakan Hukum WNA di Indonesia.

Secara Nasional Laporan masyarakat terkait layanan keimigrasian pada tahun 2019 hanya sebanyak 86 laporan atau < 1% dari total laporan yang ditangani oleh Ombudsman. Rendahnya jumlah Laporan kepada Ombudsman salah satunya dipengaruhi oleh faktor pemenuhan sarana prasarana dan berjalannya pengelolaan pengaduan internal di lingkungan Kanwilcumham Jawa Barat. Berangkat dari kondisi tersebut maka penting bagi Ombudsman untuk senantiasa mendorong perbaikan kualitas layanan dan diharapkan mampu menjadi percontohan bagi instansi penyelenggara publik lainnya.

Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman menekankan agar dilakukan terus peningkatan kualitas unit pengelolaan pengaduan di seluruh kantor imigrasi di wilayah Jawa Barat. Selain itu inovasi layanan yang telah diselenggarakan oleh UPP (Unit Pelayanan Publik) Kantor Imigrasi seperti pembentukan unit pengelolaan laporan, saluran ,klasifikasi pengaduan dan penyelesaian pengaduan masyarakat salah satunya di Kantor Imigrasi Bandung dapat dijadikan *best practice* bagi unit layanan lain.

Haneda Sri Lastoto selaku Kepala Perwakilan Jawa Barat juga menekankan bahwa dengan dibentuknya narahubung ditingkat Kantor Imigrasi akan memangkas birokrasi yang masih cenderung panjang dan lamban dalam proses penyelesaian laporan masyarakat.

"Kondisi ini harus diperhatikan dengan serius mengingat peran dan fungsi kantor imigrasi sebagai garda terdepan dalam penegakan dan perlindungan bagi warga Negara, baik kepada WNI yang akan melalui perbatasan Negara atau melakukan perjalanan antar negara serta WNA yang berada di Indonesia", imbuh Lastoto lagi.

Dengan pembentukan narahubung di unit layanan imigrasi diharapkan menjadi kanal percepatan penyampaian dan penanganan laporan masyarakat di Ombudsman kepada Unit Layanan Teknis di bawah Kementerian Hukum dan HAM dan sebagai sarana untuk melakukan koordinasi secara berkala terhadap perkembangan layanan dan inovasi yang dilakukan. Jajaran Kantor Wilayah Hukum dan HAM Jawa Barat menyambut secara baik dan antusias terhadap pembentukan narahubung ini. (ori-jabar, sd/kp)