

# OMBUDSMAN MINTA IMIGRASI KLAS I TPI JAMBI PERKUAT LAYANAN PENGADUAN

Jum'at, 23 November 2018 - Shopian Hadi

JAMBI-Ombudsman RI meminta Imigrasi Klas I TPI Jambi memperkuat layanan pengaduan pembuatan paspor. Layanan pengaduan tersebut diantaranya berbasis elektronik dan diumumkan kepada masyarakat sebagai wujud transparansi perbaikan pelayanan. "Imigrasi sangat cepat dan gencar melakukan reformasi birokrasi dan pelayanan. Ombudsman berharap layanan pengaduan bisa diperkuat dan diumumkan kepada publik,"kata Shopian Hadi, Asisten Ombudsman RI saat menjadi pembicara dalam kegiatan Sosialisasi Penguatan Standar Pelayanan Publik Imigrasi Klas I TPI Jambi, Kamis (22/11).

Imigrasi Klas I TPI Jambi sendiri sudah menerapkan pelayanan elektronik untuk memudahkan masyarakat. Namun penguatan pelayanan pengaduan harus dilakukan berbasis elektronik sesuai dengan tuntutan teknologi saat ini. Salah satunya, adalah menanggapi pengaduan secara online dan melalui media massa maupun website. "tim humas harus menanggapi pertanyaan netizen di web maupun medsos, apalagi menyangkut citra yang perlu diluruskan dan diklarifikasi, agar ada interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang bergeser ke dunia media,"tambahnya. Bila ditanggapi tambahannya, maka akan menaikkan citra dan kepercayaan masyarakat.

Mengumumkan standar pelayanan publik sendiri merupakan keharusan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuannya agar terpenuhinya kewajiban dan hak serta perlindungan bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Kegiatan sosialisasi Standar Pelayanan Publik yang melibatkan masyarakat pengguna layanan, lembaga swadaya masyarakat, media massa dan lainnya sebagai wujud partisipasi dalam menentukan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan Kepala Imigrasi Klas I TPI Jambi, Heru Santoso mengatakan pihaknya sangat memerlukan masukan, partisipasi masyarakat dalam memperbaiki dan mengawal pelayanan Imigrasi. Apalagi Kemenkumham terus melakukan reformasi birokrasi dan menjadikan Imigrasi Klas I TPI Jambi sebagai Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. "kami terus berbenah dan memperbaiki pelayanan, salah satunya sistem elektronik dan pembayaran dan pengiriman paspor yang bekerjasama dengan Pos," tegasnya.