OMBUDSMAN RI DORONG PERBAIKAN LAYANAN DIGITAL SDUWHV

Senin, 24 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Jakarta- Ombudsman RI menyampaikan hasil laporan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap pelayanan digital Surat Dukungan untuk Work and Holiday Visa (SDUWHV) Australia kepada Direktorat Jenderal Imigrasi Senin (24/8/2026) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta.

Partono menyampaikan bahwa penyerahan laporan invetigasi atas prakarsa sendiri merupakan upaya untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik dan transformasi layanan digital di Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.

Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam investigasi mencakup tata kelola pelayanan publik, tata kelola SPBE, penerapan manajemen SPBE, fungsional dan kinerja aplikasi SDUWHV, dan pemeriksaan forensik.

"Investigasi ini dimulai sejak Oktober 2025. Dalam prosesnya, kami memeriksa 37 dokumen, 23 regulasi, serta melakukan wawancara untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai penyelenggaraan layanan SDUWHV," ujar Partono.

Sementara itu, Perekayasa Ahli Utama BRIN Andrari Grahitandaru memberikan tiga buku saku teknis kepada Direktorat Jenderal Imigrasi untuk dijadikan pedoman untuk sistem informasi digital SDUWHV. Ketiga buku tersebut diharapkan bisa menyelesaikan pelayanan publik, tidak hanya untuk SDUWHV tetapi juga menjadi referensi dalam pengembangan berbagai layanan digital lainnya.

Direktur Visa dan Dokumen Perjalanan Direktorat Jenderal Imigrasi Eko Budianto menerima hasil pemeriksaan Ombudsman RI dan berhadap dengan adanya pemeriksaan ini dapat menjadi bahan perbaikan terhadap sistem yang telah ada dan fokus pada layanan digital di Direktorat Jenderal Imigrasi. (mg20)