

OMBUDSMAN GORONTALO NILAI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI GORONTALO

Jum'at, 25 September 2026 - gorontalo

GORONTALO - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo melakukan kunjungan ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Gorontalo dalam rangka penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, Kamis (24/9/2026). Kunjungan tersebut diterima langsung oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Gorontalo, Josua Pahala Martua.

Kegiatan itu merupakan bagian dari pelaksanaan penilaian Ombudsman RI terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada kementerian, lembaga, pemerintah daerah, badan usaha, maupun instansi penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Dalam kunjungan ini, Tim Ombudsman Gorontalo melakukan pengamatan dan penilaian secara langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Gorontalo. Penilaian mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pemenuhan standar pelayanan, akses dan kualitas pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta potensi terjadinya maladministrasi dalam proses pelayanan.

Ombudsman Gorontalo juga melakukan pengecekan terhadap ketersediaan dan penerapan komponen standar pelayanan yang menjadi hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut penting untuk memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, serta mekanisme pengaduan.

Selain melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan, Ombudsman Gorontalo juga menggali informasi dari penyelenggara dan masyarakat pengguna layanan. Langkah tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai praktik penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo, Fadjrianti Kariem, menyampaikan bahwa penilaian ini tidak semata-mata berorientasi pada pemenuhan dokumen atau kelengkapan administratif, tetapi juga melihat bagaimana standar pelayanan benar-benar diterapkan dalam praktik.

"Penilaian ini menjadi bagian dari upaya Ombudsman untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan, memberikan kepastian kepada masyarakat, serta mencegah terjadinya maladministrasi," ujar Fadjrianti.

Menurutnya, pelayanan keimigrasian merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Karena itu, penyelenggara perlu memastikan setiap proses pelayanan dilaksanakan secara transparan, mudah diakses, tepat waktu, akuntabel, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Ombudsman juga mendorong Kantor Imigrasi Kelas I TPI Gorontalo untuk terus melakukan perbaikan apabila dalam proses penilaian ditemukan aspek pelayanan yang belum sesuai dengan ketentuan.

Hasil penilaian nantinya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui kegiatan tersebut, Ombudsman Gorontalo menegaskan komitmennya untuk terus melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik serta mendorong setiap penyelenggara agar menghadirkan pelayanan yang berkualitas, berintegritas, dan berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat.