

OMBUDSMAN NTT MINTA KANTOR IMIGRASI TERBUKA KELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Jum'at, 12 Desember 2025 - ntt

KUPANG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT menekankan pentingnya keterbukaan Kantor Imigrasi dalam menerima dan mengelola pengaduan masyarakat sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Hal tersebut disampaikan oleh Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman NTT, Yosua Karbeka, saat menjadi narasumber dalam kegiatan Analisis dan Evaluasi Kinerja Satuan Kerja di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi NTT, Kamis (11/12/2025) di Hotel Neo Aston Kupang.

Dalam pemaparannya, Yosua menegaskan bahwa Ombudsman RI tidak hanya berperan sebagai pengawas eksternal, tetapi juga mitra strategis pemerintah dalam mencegah terjadinya maladministrasi. Ia mengingatkan bahwa mandat pengawasan Ombudsman berlandaskan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjamin hak warga untuk memperoleh pelayanan yang adil, aman, dan berkualitas. Selain itu, ia meminta jajaran Imigrasi mencermati Perpres No. 76 Tahun 2013 sebagai acuan penting dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan.

"Jika pengelolaan pengaduan internal berjalan dengan baik, pendekatan kami lebih pada koordinasi dan kolaborasi. Tujuan utama kami bukan mencari kesalahan, tetapi memastikan tidak ada maladministrasi yang merugikan masyarakat," ujar Yosua.

Ia juga menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan agar respons terhadap keluhan masyarakat dapat lebih cepat dan mencegah munculnya kekecewaan publik yang berpotensi viral di media sosial. Menurutnya, mekanisme koordinasi antara Ombudsman dan pejabat penghubung di instansi terlapor perlu diperkuat, sehingga Kantor Imigrasi tidak lagi "alergi" terhadap pengawasan eksternal.

Dalam forum tersebut, Yosua turut memaparkan data pengaduan masyarakat terkait layanan imigrasi di NTT. Selama periode 2021-2025, Ombudsman hanya menerima 10 laporan. Angka tersebut, menurutnya, dapat menunjukkan dua hal: pelayanan yang sudah berjalan baik, atau sebaliknya, kanal aduan yang belum terbuka secara optimal.

"Kalau pintu pengaduan dibuka, jumlahnya bisa lebih banyak. Tetapi itu justru baik, karena setiap aduan adalah bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik," tegasnya.

Pernyataan itu mendapat tanggapan dari Kepala Kantor Wilayah Imigrasi NTT, Arvim Gumilang. Ia menegaskan komitmen jajarannya untuk meningkatkan transparansi dan memperluas akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

"Tadi disampaikan hanya ada 10 laporan selama empat tahun. Apakah itu tanda kami sudah bekerja baik? Mudah-mudahan iya. Namun bisa juga karena ruang pengaduan belum terbuka maksimal. Dan itu yang akan kami perkuat," kata Arvim.

Ia menambahkan bahwa koordinasi antarlembaga akan berjalan efektif jika ditopang komunikasi yang konsisten.

Menutup diskusi, Ombudsman NTT kembali mengingatkan bahwa masyarakat kini dapat menyampaikan pengaduan dengan mudah melalui SP4N-LAPOR!. Yosua mendorong Kantor Imigrasi NTT untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan aduan internal dengan platform tersebut, serta mengoptimalkan website resmi sebagai kanal pengaduan digital.

"Pengelolaan pengaduan yang baik berdampak pada citra pemerintah di mata masyarakat," pungkasnya.