

OMBUDSMAN PAPUA BARAT PERKUAT LAYANAN PENGADUAN IMIGRASI SORONG

Kamis, 03 September 2026 - papbar

Sorong - Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang humanis, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Sorong menggelar kegiatan *Hospitality* Peningkatan Kualitas Layanan Pengaduan dengan menghadirkan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua Barat sebagai narasumber di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sorong pada Selasa (01/09/2026).

Kegiatan ini menjadi bagian dari komitmen Kantor Imigrasi untuk terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan, khususnya dalam membangun budaya pelayanan yang mengedepankan keramahan, empati, komunikasi efektif, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan pengaduan masyarakat.

Kehadiran Ombudsman diharapkan dapat memberikan perspektif dan penguatan kepada jajaran Kantor Imigrasi mengenai pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip kepatuhan, transparansi, akuntabilitas, dan pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Dalam kegiatan tersebut, peserta mendapatkan pemahaman bahwa *hospitality* bukan sekadar memberikan senyum dan keramahan kepada pengguna layanan. *Hospitality* merupakan bagian dari budaya kerja yang tercermin melalui sikap profesional, kemampuan mendengarkan, komunikasi yang santun, pemberian informasi yang jelas, serta kesiapan dalam membantu masyarakat menyelesaikan kebutuhannya. Selain aspek *hospitality*, peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat menjadi salah satu fokus utama. Pengaduan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena dapat menjadi sumber informasi bagi organisasi untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi masyarakat sekaligus menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Papua Barat, Amus Atkana menekankan pentingnya penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan. Masukan masyarakat melalui kanal pengaduan harus dipandang sebagai bagian dari mekanisme kontrol sekaligus peluang bagi instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sorong, Orall Robert Saturnus Wanggai menyampaikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada kecepatan penyelesaian proses, tetapi juga pada bagaimana masyarakat mendapatkan pengalaman pelayanan yang baik.

Kegiatan ini diikuti oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sorong, khususnya petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat serta petugas yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan. Kolaborasi dan penguatan kapasitas bersama Ombudsman diharapkan dapat menjadi langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan keimigrasian yang semakin berkualitas serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. *Hospitality* bukan sekadar keramahan. Pengaduan bukan sekadar laporan. Keduanya adalah bagian dari komitmen untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik. (LAT/ORI - Papua Barat)