

# OMBUDSMAN SULBAR: ADANYA STANDAR PELAYANAN ADALAH HAK MASYARAKAT

Selasa, 06 Februari 2024 - Amirullah B.

**MAMUJU** - Penjabat Sementara (Pjs) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat, Ismu Iskandar menjadi narasumber pada acara Diseminasi Standar Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Mamuju, Senin (6/2/2024).

Ismu menyampaikan tidak sedikit orang yang beranggapan bahwa standar pelayanan publik hanya sekadar administrasi atau dokumen semata, padahal standar pelayanan hak mendasar masyarakat.

"Adanya kejelasan informasi mengenai standar pelayanan merupakan hak masyarakat yang harus disampaikan oleh seluruh penyelenggara layanan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," paparan Ismu.

Ismu juga menyampaikan bahwa salah satu permasalahan pelayanan publik saat ini adalah tidak adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

"Kesadaran merupakan faktor pendukung pelayanan publik berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pembangunan zona integritas," tambah Ismu.

Di akhir paparannya, Ismu memberikan pesan bahwa semestinya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak boleh bergantung kepada pengawasan dan mekanisme reward dan punishment.

"Karena sejatinya memberikan pelayanan publik yang prima adalah manifestasi sumpah dan janji kita kepada Tuhan Yang Maha Esa," pungkas Ismu.

Diseminasi ini diselenggarakan di Maleo Hotel dan dihadiri oleh perwakilan kampus, media dan lembaga yang seringkali mengakses layanan keimigrasian di Mamuju.

Sedangkan dari pihak Imigrasi Mamuju, Daniel Maxrinto menyampaikan standar pelayanan publik pengurusan paspor mulai dari standar biaya, waktu dan alur pelayanan.

"Saat ini, Imigrasi Mamuju telah tersedia elektronik paspor untuk memudahkan pelayanan ke masyarakat," kata Daniel.

Selain itu, terdapat tiga layanan unggulan Kantor Imigrasi Mamuju, yakni Easy Passport, Simaju Idaman, dan Simaju Sipatuju.

"Simaju Idaman adalah program jemput bola dari Kantor Imigrasi Mamuju," tambah Daniel.

Kegiatan ini juga dihadiri dan dibuka langsung oleh Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Sulawesi Barat, Marasidin. Dalam sambutannya, Marasidin mengharapkan masukan dari seluruh pihak untuk perbaikan layanan selanjutnya.

"Pengaduan bagi kita sebagai energi untuk meningkatkan pelayanan ke masyarakat," tegasnya. Oleh karena itu, pihaknya mengharapkan bahwa seluruh peserta dapat menjadi penyambung lidah kepada masyarakat secara luas terkait dengan pelayanan keimigrasian.