OMBUDSMAN TANGANI LAPORAN KELUHAN IMIGRASI

Kamis, 15 November 2018 - Rezky Septianto

SEMARANG- Layanan publik yang diberikan oleh kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah dikeluhkan masyarakat setempat. Setidaknya, Ombudsman mendapati ada 10 aduan masyarakat yang telah diterima oleh pihaknya.

Asisten Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah, Sabarudin Hulu mengatakan, aduan masyarakat terkait layanan Kemenkumham Jateng itu muncul dalam rentang waktu 2016 sampai 2018.

Bahkan, ia bilang masih ada dua laporan masyarakat yang mengeluhkan layanan keimigrasian.

"Kedua laporan tersebut telah dinyatakan ditutup, karena tidak ditemukan maladministrasi," tuturnya, Rabu (14/11/2018).

Menurutnya pengusutan laporan masyarakat selama ini lebih efektif dengan koordinasi langsung antara Ombudsman Jateng dengan Keimigrasian Jateng.

Lebih jauh lagi, ia sudah berkoordinasi secara langsung agar dapat dilanjutkan untuk mencegah maladministrasi berlarut-larut.

Kepala Divisi Keimigrasian, Kemenkumham Jateng, Ramli HS, mengaku bahwa kantornya merupakan institusi yang memberi inovasi pelayanan publik mulai full aplication online seperti pengurusan paspor, perizinan keimigrasian dan pelayanan lainnya.

Namun diakuinya ketika memakai sistem online, tetapi kadang terjadi gangguan sistem di luar kemampuan sumber daya manusia yang ada saat ini.

"Tapi kami akan mendekatkan diri dengan pengguna layanan. Salah satunya menyelesaikan permohonan hari itu juga. Saya juga akan turun langsung melihat pelayanan yang diberikan oleh staf dan tidak sungkan menyelesaikan aduan masyarakat," katanya.

Sedangkan, Acim Dartasim, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jateng berharap inovasi layanan publik dari imigrasi bisa berkualitas dan terhindar dari maladministrasi sesuai amanat UU 37/2008 dan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Ia meminta pihak imigrasi meningkatkan kualitas mengingat selama ini banyak yang menghambat terwujudnya layanan berkualitas. (far)