

# ANTREAN PEMOHON PASPOR MENGULAR DI KANTOR IMIGRASI BATAM, OMBUDSMAN: HANYA KESALAHPAHAMAN

Jum'at, 05 Mei 2023 - Reihana Ferdian

BATAMTODAY.COM, Batam - Ombudsman Perwakilan Kepri di bawah kepemimpinan Dr Lagat Parroha Patar Siadari, terbilang responsif dalam menanggapi persoalan-persoalan yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya di Kota Batam.

Hal ini dibuktikan ketika turun langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam di Jalan Engku Putri Batam Center pada Rabu (3/5/2023). Di mana, pada Selasa (2/5/2023) viral video antrean panjang para pemohon paspor.

Dalam video yang beredar itu pemohon paspor mengeluhkan sistem antrean, di mana masyarakat yang telah mengambil nomor antrean melalui aplikasi M-Paspor harus kembali mengambil nomor antrean saat tiba di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

Merespon video yang menyoroti pelayanan publik itu, Dr Lagat bersama Keasisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Perwakilan Kepri, melihat standar pelayanan yang diberikan pihak Imigrasi. Lalu meminta klarifikasi langsung kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Batam, Subki Miuldi.

"Pada pertemuan tadi, disampaikan Pak Subki (Kakanim), nomor urut pada aplikasi M-Paspor merupakan nomor urut pengambilan kuota pada hari yang dipilih, bukan nomor urut antrean menuju ruang pelayanan. Sehingga saat tiba masyarakat akan diminta scan barcode yang ada pada aplikasi M-Paspor untuk mendapatkan nomor antrean pelayanan," jelas Dr Lagat.

Kemudian terkait antrean yang nampak mengular pada Selasa (02/05/2023), diketahui terjadi karena pemohon melalui aplikasi M-Paspor datang ke konter di luar jam yang telah ditentukan pada aplikasi.

Selain itu, diakui pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Batam, hal tersebut terjadi karena loket pemohon M-Paspor, pemohon prioritas (masyarakat rentan) dan pemohon percepatan digabung. Namun antrean itu dapat terurai kurang dari 15 menit usai konter layanan dibuka.

"Kami telah sampaikan poin-poin yang harus diperbaiki. Kami minta konsisten. Jika ada masyarakat yang datang di luar jam yang tertera, harus ditolak. Jika di aplikasi M-Paspor jam yang tertera jam 1 siang, layani di jam itu saja, di luar itu tolak, meskipun pemohon datangnya jam 8 pagi. Karena bila diterima akan mengganggu konsisten imigrasi dalam melayani," pinta Lagat.

Lagat juga berpesan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Batam melakukan pengawasan/supervisi di loket antrean. "Awasi petugas pelayanan, tidak boleh bermain handphone, merumpi, menunda pelayanan ataupun server down. Pengawas juga harus berikan informasi kepada pemohon paspor jika terjadi kendala teknis," pungkasnya.

Selain itu Lagat juga meminta kepada masyarakat untuk tidak menuntut dilayani pada jam yang bukan peruntukannya, karena adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) maupun sistem yang mengikat, yang berlaku secara nasional, baik itu pelayanan paspor reguler biasa maupun prioritas.

"Pelayanan yang diberikan sudah sesuai, hanya saja terjadi kesalahpahaman karena masyarakat belum mengetahui mekanismenya seperti apa," tutup Dr Lagat.