DAPATKAN KELUHAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN SUMUT ON THE SPOT KE KANTOR KELAS II IMIGRASI TPI BELAWAN

Senin, 27 April 2026 - sumut

Detaksumut.id, Medan - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Utara kembali melaksanakan kegiatan Ombudsman On The Spot karena mendapatkan aduan serta keluhan dari masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belawan, Kota Medan.

Herdensi (Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara) pada kesempatan itu melakukan sidak (Inspeksi mendadak) ke kantor imigrasi tersebut, dirinya menerangkan, bahwa hal ini dilakukan untuk mengupayakan dan memperkuat akses masyarakat terhadap layanan pengaduan dan pengawasan pelayanan publik.

"Ombudsman On The Spot merupakan kegiatan jemput bola yang dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi pelayanan publik dan membuka posko layanan pengaduan serta konsultasi bagi masyarakat," terang Hendensi pada Media di Medan, Rabu (22/04/2026).

Ia menambahkan, melalui kegiatan ini, Ombudsman memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan tanpa harus datang ke kantor Ombudsman.

"Alhamdulillah kegiatan ini mendapatkan sambutan positif dari masyarakat yang hadir. Hal ini terlihat dari antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan, sudah tercatat sebanyak 14 laporan dan konsultasi diterima, yang mencakup berbagai perosalan pelayanan keimigrasian," ungkap Herdensi.

"Dari laporan atau konsultasi yang disampaikan oleh masyarakat, Ombudsman menemukan bahwa terdapat masyarakat yang dipersulit dalam penggunaan layanan di kantor imigrasi dan juga ditemukan bahwa beberapa orang masyarakat mengalami kendala dalam sistem teknologi pada aplikasi Finnet yang disajikan," ucapnya.

Lanjut Herdensi, Hal tersebut mengakibatkan beberapa orang yang uangnya tertahan di Aplikasi Finnet karena pembayaran gagal diteruskan ke Sistem Informasi PNBP Online (SIMPONI) dan sampai saat ini belum dilakukan pengembalian.

"Selain itu terdapat masyarakat yang mengalami permasalahan terkait adanya perbedaan informasi tanggal lahir dalam paspor yang sudah dimiliki sebelumnya dengan KTP dan KK sehingga tidak bisa untuk memperpanjang Paspor," urainya.

"Berbagai laporan itu akan disampaikan oleh ombudsman kepada pihak Imigrasi Kelas II TPI Belawan, untuk kemudian ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan segera sesuai dengan ketentuan perundang-undangan," terang Herdensi.

Terakhir, Perwakilan Kepala perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara menegaskan bahwa kegiatan ini akan terus dilakukan secara berkala di berbagai titik layanan publik guna memastikan kehadiran negara dalam memberikan perlindungan dan kepastian layanan kepada masyarakat.

"Melalui kegiatan Ombudsman On The Spot ini diharapkan masyarakat semakin berani dan mudah dalam menyampaikan pengaduan, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara layanan," pungkasnya. (Fahmi)