OMBUDSMAN DIGANDENG KANTOR IMIGRASI, WUJUDKAN SERVICE EXCELLENT

Selasa, 28 Juni 2022 - Agung Nugraha

PANGKALPINANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy bertemu Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pangkalpinang, Wahyu Wibisono di ruang kerja Kantor Imigrasi, Senin (27/6/2022).

Pertemuan ini membahas pelayanan di Imigrasi dan kendala yang saat ini ditemui, mengingat semakin tingginya permintaan pembuatan paspor karena keran umroh dan haji telah dibuka pemerintah.

Berangkat dari keterbatasan layanan juga kendala sarana prasarana, Wahyu mengenalkan berbagai inovasi layanan seperti aplikasi antrian dan layanan drive thru untuk memudahkan layanan.

Wahyu juga meminta arahan dan dukungan Ombudsman untuk memberikan masukan dan saran kepada Kantor Imigrasi dengan mengundang Ombudsman sebagai narasumber dalam Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan dan Penanganan Keluhan Masyarakat untuk meningkatkan kapasitas SDM internal.

Bertempat di aula Kantor Imigrasi, Yozar menyampaikan kaitan pengaduan yang selalu berkisar antara ekspektasi dan standar.

"Hakikatnya, pelayanan publik selalu terbuka terhadap keluhan dan pengaduan. Ruang lingkup, instrumen pengaduan, syarat dan kepastian waktu, penyederhanaan alur, regulasi yang jelas merupakan standar dalam pengelolaan pengaduan yang harus dimiliki oleh Layanan Kantor Imigrasi. Pengelolaan pengaduan dan penanganan keluhan, selain adalah amanat Undang-Undang, adanya saluran dan solusi dari pengaduan dan keluhan yang masuk merupakan bagian dari komitmen service excellent," ujar Yozar.

Diakhir acara, Wahyu mengajak Yozar berkeliling untuk melihat layanan Kantor Imigrasi. Merespon hal tersebut, Yozar menyampaikan apresiasinya terhadap ide dan semangat Kantor Imigrasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas pada masyarakat dan berharap Kantor Imigrasi selalu mau belajar dan berkembang untuk terus memberikan pelayanan publik yang terbaik. (**)