OMBUDSMAN KEPRI SIDAK LOKET ANTRIAN IMIGRASI BATAM CENTER

Kamis, 04 Mei 2023 - Reihana Ferdian

KBRN, Batam : Ombudsman Republik Indonesia melakukan inspeksi mendadak pasca antrian pemohon paspor yang membeludak pada Selasa kemarin di kantor Imigrasi Kelas I Batam Center.

Usai sidak, Kepala Kantor Ombudsman Kepri, Lagat P Siadari mengatakan, pelayanan yang diberikan oleh imigrasi Batam Center sudah sesuai dengan standar yang berlaku, hanya saja terjadi kesalahpahaman oleh pemohon paspor yang belum mengetahui mekanisme antrian saat pengajuan dokumen. Pemohon datang ke konter pelayanan diluar jam yang telah ditentukan oleh sistem.

"Tadi kami diskusi dengan Kepala Imigrasi, ada poin-poin penting yang perlu diperbaiki misal masyarakat datang diluar jam yang tertera pada kertas, harus di tolak. Justru kalau tetap diterima akan menganggu konsisten Imigrasi dalam melayani, jadi tetap konsisten saja, jika di aplikasi M Paspor datang jam 13.00 ya sudah layani di jam itu saja, diluar itu tolak, meskipun pemohon datangnya jam 8 pagi," katanya usai bertemu dengan Kepala Imigrasi, di kantor Imigrasi Batam Center, Rabu (3/5/2023).

Lagat melanjutkan, imigrasi harus memberlakukan pengawas atau supervisor diloket antrian untuk mengawasi petugas pelayanan, seperti bermain handphone, merumpi, menunda pelayanan ataupun *server down* . Pengawas harus memberikan informasi kepada pemohon paspor jika terjadi kendala teknis.

Lagat berpesan kepada masyarakat untuk tidak menuntut dilayani pada jam yang bukan peruntukannya, sebab petugas imigrasi memiliki keterbatasan sumber daya manusia maupun sistem yang mengikat, yang berlaku secara nasional, baik itu pelayanan paspor reguler biasa maupun prioritas.

Diketahui, nomor yang didapat pemohon paspor melalui aplikasi m-paspor tidak berlaku saat pemohon menyerahkan dokumen di loket imigrasi. Nomor yang tertera pada m-paspor hanya berlaku untuk pendaftaran dan pembayaran saja.