OMBUDSMAN TINJAU PELAYANAN IMIGRASI PALU, PASTIKAN KEWENANGAN DAERAH EFEKTIF

Rabu, 22 Juli 2026 - sulteng

PALU, MAL - Kepala Ombudsman Republik Indonesia (ORI), Nuzran Joher, melakukan kunjungan kerja ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palu pada Senin, meninjau langsung pelayanan Imigrasi Palu terkait izin tinggal keimigrasian serta memastikan tindak lanjut rekomendasi Ombudsman demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam kunjungan yang berlangsung di Aula Adiwiyata Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palu, Jalan Kartini, Kota Palu, Nuzran didampingi Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah, Iqbal Andi Magga. Rombongan diterima langsung Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palu, Mohamad Akmal, beserta jajaran.

Nuzran menjelaskan bahwa kunjungan ini merupakan bagian dari rangkaian entry meeting sebagai persiapan penyusunan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2026. Evaluasi terhadap pelayanan izin tinggal bagi warga negara asing menjadi fokus utama, menyusul kajian dan rekomendasi perbaikan yang telah diberikan Ombudsman pada tahun 2023 hingga 2025.

"Kami melakukan entry meeting sebagai tahapan awal penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintah daerah, kementerian, lembaga, hingga instansi vertikal, termasuk Kantor Imigrasi Palu," kata Nuzran, Senin.

Ombudsman mendorong pemisahan fungsi regulator dan operator dalam pelayanan, khususnya izin tinggal agar proses pengambilan keputusan tidak lagi terpusat di Jakarta. Kebijakan ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan birokrasi yang panjang.

"Implementasi kebijakan sebaiknya menjadi kewenangan kantor imigrasi di daerah, sedangkan pemerintah pusat fokus pada fungsi pengawasan. Dengan begitu pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak lagi terhambat proses birokrasi yang panjang," ujarnya.

Nuzran mengapresiasi kebijakan pemerintah yang berlaku sejak 1 Juli 2026, di mana kewenangan persetujuan izin tinggal telah dilimpahkan kepada kantor imigrasi di daerah.

Kunjungan ini bertujuan memastikan bahwa perubahan kebijakan tersebut telah diterapkan dengan baik di Kantor Imigrasi Palu.

"Kami ingin memastikan perubahan kebijakan itu benar-benar sudah diterapkan. Dari penjelasan yang kami terima, Kantor Imigrasi Palu telah melaksanakan kewenangan tersebut," kata Nuzran.

Penilaian Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya berdasarkan dokumen administrasi, tetapi juga mengukur pengalaman langsung masyarakat sebagai penerima layanan. Selain menilai aspek input, proses, dan output pelayanan,

Ombudsman akan mewawancarai sekitar 30 pengguna layanan di setiap instansi yang dinilai, termasuk untuk pelayanan Imigrasi Palu.

"Kami akan memastikan apakah masyarakat benar-benar memperoleh pelayanan yang baik. Hasil wawancara itu akan menjadi bagian dari penilaian kualitatif, sehingga tidak hanya berdasarkan dokumen administrasi," tegas Nuzran.

Tahapan penilaian lapangan dijadwalkan hingga pertengahan Agustus 2026, dilanjutkan proses evaluasi sampai November. Hasil penilaian seluruh kementerian, lembaga, pemerintah daerah, serta sejumlah BUMN akan diumumkan kepada publik pada Desember 2026.Sementara itu, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palu, Mohamad Akmal, menyambut baik kunjungan Ombudsman. Ia menilai berbagai masukan yang diberikan akan semakin memperkuat kualitas pelayanan keimigrasian di wilayahnya.

Akmal menambahkan, pelimpahan kewenangan persetujuan izin tinggal kepada kantor imigrasi sejak 1 Juli telah membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat karena tidak lagi harus menunggu keputusan dari pusat.

"Selama ini kendala sering terjadi karena keputusan masih berada di pusat sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama. Dengan kewenangan yang sekarang diberikan kepada kantor imigrasi, pelayanan akan jauh lebih efektif," kata Akmal.

Selain itu, pihaknya juga memperoleh penguatan terkait pengawasan terhadap orang asing, termasuk upaya pencegahan penyimpangan dalam pelayanan Imigrasi.

Akmal menegaskan seluruh jajarannya telah diingatkan untuk menjaga integritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

"Saya selalu menekankan kepada seluruh pegawai agar tidak menerima imbalan dalam bentuk apa pun selama menjalankan tugas. Integritas adalah hal utama dalam pelayanan publik," tegas Akmal.

Ia menambahkan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palu siap menghadapi penilaian Ombudsman. Namun menurutnya, ukuran keberhasilan pelayanan sesungguhnya adalah kepuasan masyarakat.

"Dinilai atau tidak, kami tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik. Bagi kami, penilaian yang paling penting adalah penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan," pungkas Akmal. ***