

VIRAL VIDEO ANTREAN MENGULAR DI KANTOR IMIGRASI BATAM, OMBUDSMAN LAKUKAN SIDAK

Kamis, 04 Mei 2023 - Reihana Ferdian

Siaran Pers

B/006/HM.04-05/V/2023

Kamis, 4 Mei 2023

Batam - Viral video antrean permohonan paspor mengular pada Selasa lalu di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, pada Rabu (03/05/2023) Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) turun ke lokasi untuk melakukan inspeksi mendadak (sidak).

Diketahui dalam video yang beredar pada salah satu media sosial pemberitaan, masyarakat mengeluhkan sistem antrean, dimana 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.

Dalam inspeksi tersebut, Dr Lagat Siadari selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri didampingi Keasistenan Pencegahan Maladministrasi melihat standar pelayanan, pelayanan yang diberikan, lalu meminta klarifikasi langsung kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Batam, Subki Miuldi.

"Pelayanan yang diberikan sudah sesuai, hanya saja terjadi kesalahpahaman karena masyarakat belum mengetahui mekanismenya seperti apa," ucap Lagat usai melakukan sidak.

Pada pertemuan itu, jelas Lagat, disampaikan oleh Subki bahwa 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.

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.

"Saat pertemuan 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, diluar itu tolak, meskipun pemohon datangnya jam 8 pagi. Karena bila diterima akan mengganggu konsisten imigrasi dalam melayani," tutur Lagat.

Lagat berpesan agar pihak 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 berpesan 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. (RF)