

RESPONSIFITAS SALURAN INFORMASI PADA POLRI DAN DITJEN IMIGRASI PADA MASA PSBB

Rabu, 02 September 2020 - Siti Fatimah

Siaran Pers

045/HM.01/IX/2020

Rabu, 2 September 2020

JAKARTA - Ombudsman RI menyampaikan hasil kajian singkat mengenai uji responsifitas saluran informasi/kontak layanan pada Kepolisian RI dan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM pada masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada Selasa (1/9/2020) secara daring. Kegiatan pengujian ini berfokus pada responsifitas saluran informasi/kontak layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada saat PSBB.

"Seperti diketahui bahwa pada masa PSBB, ruang gerak masyarakat dibatasi oleh berbagai aturan, namun pelayanan tetap tidak boleh terhenti. Instansi penyelenggara layanan perlu memaksimalkan pemanfaatan teknologi. Salah satunya dengan memaksimalkan penggunaan saluran informasi berbasis telepon atau media sosial untuk menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat," terang Ninik Rahayu selaku Anggota Ombudsman, Rabu (2/9/2020) di Jakarta.

Ninik menerangkan pengujian dilakukan pada lima Polres/Polresta dan lima Kantor Imigrasi dalam kurun waktu Juni hingga Juli 2020. Masing-masing Polres dan Kanim dilakukan pengujian terhadap telepon atau medsos yang mereka kelola. "Hasilnya, saluran medsos Imigrasi sudah baik namun untuk saluran kontak telepon masih perlu peningkatan. Untuk Polri, responsifitasnya masih perlu ditingkatkan karena dari beberapa Satwil ada yang tidak merespon, pesan tidak terkirim, seperti lewat Whatsapp dan Twitter," ungkap Ninik Rahayu.

Berdasarkan hasil pengujian, Ombudsman RI menyampaikan beberapa saran perbaikan kepada Kapolri dan Dirjen Imigrasi yaitu dengan meningkatkan responsifitas serta pengawasan saluran kontak layanan/informasi dengan mengoptimalkan layanan yang telah disediakan. Kemudian menutup kontak layanan yang tidak digunakan serta merumuskan kebijakan pengelolaan nomor kontak dan media sosial terpadu dan terintegrasi dengan satker di wilayah.

Dalam tanggapannya, Irwil 5 Itwasum Polri, Brigjen.Pol. Drs. Hotman Simatupang mewakili Kapolri menyampaikan akan melakukan pengecekan terhadap hasil kajian cepat Ombudsman RI pada satwil di daerah dan akan meneruskan masukan ini kepada pimpinan.

Sementara itu Direktur Intelijen Keimigrasian, Ferry M. Sihite S.H., M.H. mewakili Direktorat Jenderal Imigrasi menyampaikan cukup puas dengan hasil kajian cepat Ombudsman RI, dari 5 Kantor Imigrasi yang menjadi sampel sudah cukup responsif. Ferry menyampaikan bahwa pada seluruh Satker Imigrasi, terdapat petugas helpdesk atau customer care yang tugasnya menampung berbagai macam keluhan. Pada masa pandemi ini Ditjen Imigrasi juga berinovasi melakukan layanan jemput bola (easy passport) dengan menggunakan sistem kuota agar menghindari penumpukan kuota dan mengurangi kontak dimana perharinya ada 50-100 orang yang dilayani.

Selanjutnya Zuhermann Muabezi, S.H. mewakili Satuan Tugas Penanganan Covid-19 menyampaikan apresiasi terhadap upaya yang dilakukan Ombudsman terkait pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di saat Pandemi. "Kami pada Satgas Covid juga mempunyai saluran 119 yang dapat dihubungi dan melalui laman website covid19.go.id yang diupdate secara real time setiap hari kepada publik" tegas Zuhermann.

Selanjutnya, Deputi VII Kementerian Koordinator Bidang Politik Hukum dan Keamanan RI, Marsda TNI Rus Nurhadi Sutedjo mengapresiasi Ombudsman RI yang telah melakukan kajian singkat tersebut. Kemenkopolhukam juga akan memfasilitasi untuk melakukan rapat koordinasi apabila diperlukan dalam rangka menindaklanjuti temuan Ombudsman RI.

Ombudsman RI selanjutnya mengharapkan agar saran-saran yang telah disampaikan Ombudsman RI dapat dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. (***)

Anggota Ombudsman RI

Dr. Ninik Rahayu