SOROTAN TAJAM SDUWHV AUSTRALIA: OMBUDSMAN RI UNGKAP CELAH SISTEM, DORONG PERBAIKAN MENYELURUH DAN BERKELANJUTAN

Rabu, 08 April 2026 - maharandy.monoarfa

Jakarta - Permasalahan pada layanan SDUWHV (Surat Dukungan untuk Work and Holiday Visa) Australia menjadi perhatian publik setelah muncul berbagai keluhan terkait gangguan sistem dan akses layanan. Sejumlah pengguna mengalami kendala dalam proses pendaftaran dan penggunaan sistem yang dinilai belum stabil. Selain itu, muncul dugaan kelemahan dalam pengelolaan teknologi serta kesiapan infrastruktur yang belum optimal. Kondisi ini memicu kebutuhan akan penelusuran menyeluruh untuk memastikan kualitas layanan publik tetap terjaga.

Merespons situasi tersebut, Rapat Dengar Pendapat (RDP) diselenggarakan di DPR RI sebagai forum klarifikasi dan pendalaman. Rapat ini dipimpin oleh Sugiat Santoso selaku Ketua Komisi XIII DPR RI, dengan menghadirkan Ombudsman RI, Kementerian Imigrasi dan Kemasyarakatan, serta perwakilan gerakan demo SDU WHV Australia. "Kami hadir dalam forum ini untuk menyampaikan hasil kerja awal kami sekaligus memastikan proses pengawasan berjalan transparan," ujar Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat, pada Rabu (8/4/2026). RDP ini menjadi bagian dari upaya bersama untuk mengidentifikasi persoalan dan merumuskan langkah perbaikan secara komprehensif.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman RI mengambil langkah proaktif dengan menyusun laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAP). "Kami bergerak cepat menyusun IAP sebagai bentuk tanggung jawab dalam merespons persoalan layanan ini," ungkap Jemsly. Proses audit dilakukan dengan melibatkan BRIN dan Ditjen Imigrasi untuk memastikan hasil yang komprehensif. Audit difokuskan pada dua ranah utama, yaitu tata kelola dan aspek teknis teknologi.

Dalam prosesnya, Ombudsman menemukan lebih dari 40 temuan penting yang mencerminkan perlunya pembenahan serius. "Temuan kami mencakup kelemahan pada keamanan sistem, performa, hingga aspek pemeliharaan yang belum optimal," jelas Jemsly. Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya siap menghadapi kebutuhan operasional dengan intensitas tinggi. Ombudsman menilai perbaikan menyeluruh menjadi langkah yang tidak dapat ditunda.

Selain itu, terdapat indikasi maladministrasi yang menjadi perhatian dalam audit tersebut. "Kami mencatat adanya dugaan penyimpangan prosedur serta indikasi ketidakkompetenan dalam pengelolaan," tambah Jemsly. Kondisi ini memperlihatkan adanya celah dalam penerapan standar operasional yang seharusnya dipatuhi. Ombudsman menekankan pentingnya penguatan tata kelola dan kapasitas SDM.

Ketergantungan terhadap vendor juga menjadi sorotan dalam pengelolaan sistem. "Pengelolaan yang masih bergantung pada pihak ketiga membuat transfer pengetahuan ke internal belum berjalan optimal," ujar Nugroho Adriyanto. Dampaknya, tim internal belum sepenuhnya siap mengelola sistem secara mandiri. Ombudsman mendorong perbaikan melalui penguatan manajemen pengetahuan.

Dari sisi teknis, kesiapan infrastruktur dan pengamanan sistem dinilai belum memadai. "Mekanisme monitoring, performance testing, dan keberlangsungan layanan belum tersusun secara sistematis," jelas Nugroho. Selain itu, pengendalian trafik yang belum optimal meningkatkan risiko gangguan saat lonjakan pengguna terjadi. Hal ini menjadi perhatian penting dalam menjaga stabilitas layanan digital.

Lebih lanjut, Ombudsman juga menemukan kelemahan dalam tata kelola perubahan sistem dan dokumentasi. "Tidak adanya prosedur resmi serta dokumentasi pemeliharaan yang minim menjadi catatan penting dalam audit kami," tegas Jemsly. Bahkan, terdapat potensi penyalahgunaan wewenang akibat akses admin yang terlalu luas tanpa pemisahan tugas. Ombudsman menilai hal ini perlu segera diperbaiki untuk menjaga integritas sistem.

Dari sisi eksternal, perwakilan gerakan demo SDU WHV Australia turut menyampaikan aspirasi masyarakat. "Kami berharap

ada transparansi dan perbaikan nyata ke depan," ungkap salah satu perwakilan aksi. Ombudsman menyambut masukan tersebut sebagai bagian dari pengawasan partisipatif. Sinergi ini dinilai penting untuk mendorong perbaikan yang lebih akuntabel.

Sebagai langkah lanjutan, Ombudsman RI memastikan audit tahap kedua akan segera dilaksanakan setelah data log dari Ditjen Imigrasi diterima. "Kami berkomitmen menyelesaikan laporan final dalam waktu dekat dengan rekomendasi yang konkret dan implementatif," tutup Jemsly. Ombudsman akan terus mengawal proses perbaikan dengan pendekatan yang responsif dan berbasis data. Langkah ini menunjukkan komitmen Ombudsman dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik dan terpercaya. (MFM)