

TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN KEPRI DAN IMIGRASI BATAM

BAHAS EVALUASI LAYANAN

Kamis, 21 Mei 2026 - kepri

BATAM - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau menerima kunjungan koordinasi dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri pada Selasa (19/5/2026). Kunjungan tersebut diterima langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepri, Lagat Siadari, beserta jajaran keasistenan, serta Kepala Kantor Imigrasi Batam, Wahyu Eka Putra, didampingi jajaran.

Kunjungan ini bertujuan untuk memperkuat kemitraan, mendorong inovasi, serta melakukan evaluasi bersama demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan responsif di wilayah kerja Kota Batam.

Dalam sambutannya, Lagat mengapresiasi berbagai inovasi pelayanan yang telah dipetakan dengan baik oleh pihak Imigrasi Batam. Salah satu yang disoroti secara positif adalah program *One Stop Service* untuk pembuatan paspor.

"Kehadiran Ombudsman adalah untuk membangun kemitraan yang mendukung peningkatan pelayanan publik rekan-rekan Imigrasi. Berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 dan UU Nomor 25 Tahun 2009, kami menjalankan fungsi pengawasan. Kami memahami bahwa ekspektasi masyarakat terus berkembang dinamis, namun penyelenggara pelayanan wajib memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan," ujar Lagat.

Merespons, Wahyu Eka Putra, mengakui bahwa isu pelayanan terbesar saat ini bertumpu pada layanan paspor dan pelayanan di pelabuhan. Pihaknya berkomitmen penuh untuk mengembalikan citra positif institusi, terutama di mata masyarakat internasional dan Warga Negara Asing (WNA).

Sebagai bentuk nyata peningkatan layanan, Kantor Imigrasi Batam telah membuka empat titik pelayanan pada hari Minggu dengan kapasitas 350 pemohon. Selain itu, Kepala Bidang Imigrasi, Nanang Saiful Isra R, menambahkan bahwa pelayanan jemput bola telah dilaksanakan di Mall Botania 2 (MB2) dan Bengkong. Ke depan, direncanakan pembangunan *basecamp* pelayanan di Batu Aji untuk mempermudah akses masyarakat, serta pelaksanaan *grand opening* pelayanan di Pollux, MB2, dan Bengkong.

Langkah progresif Imigrasi Batam ini sejalan dengan capaian prestasi mereka, di mana Keasistenan Bagian Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kepri menyampaikan bahwa Kantor Imigrasi Batam berhasil memperoleh nilai tertinggi dalam Penilaian Opini Pelayanan Publik (Penilaian Kepatuhan) tahun 2025.

Selain membahas capaian positif, pertemuan ini juga menjadi wadah evaluasi penting. Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan Ombudsman Kepri menyampaikan keluhan terkait kurang responsifnya petugas loket pengambilan paspor dan ketidakjelasan mekanisme antrean manual yang sempat menyebabkan terjadinya aksi potong antrean.

Menanggapi hal tersebut, pihak Imigrasi berkomitmen untuk memperjelas prosedur dan mengingatkan petugas agar lebih responsif, didukung oleh sistem antrean yang kini sudah menggunakan mekanisme pemindaian (*scan*).

Hal krusial lain yang dibahas adalah laporan masyarakat kepada Ombudsman Kepri mengenai adanya dugaan permintaan imbalan (*pungli*) oleh oknum petugas Imigrasi di Pelabuhan Internasional Batam Center.

Kepala Kantor Imigrasi Batam menegaskan bahwa pihaknya sedang melakukan penelusuran internal secara paralel. Imigrasi Batam secara institusi menyampaikan permohonan maaf dan berkomitmen menindak tegas oknum yang terlibat serta menindaklanjuti tuntutan pengembalian uang korban.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri menegaskan bahwa penyelesaian masalah ini secara tuntas sangat penting agar tidak menggerus kepercayaan publik.

"Apabila hak-hak pelapor telah dipenuhi dan evaluasi internal berjalan tegas, maka laporan ini dapat ditutup dengan baik," pungkas Lagat.