

IMIGRASI MAKASSAR JALANI PENILAIAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN

Rabu, 12 November 2025 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar menjalani penilaian Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Kantor Perwakilan Ombudsman RI Sulsel, Selasa (11/11/2025) pagi.

Kepala Asisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Sulsel, Dwi Adiyah Pratiwi menerangkan, kegiatan ini merupakan bagian dari Program Prioritas Ombudsman yang dilaksanakan setiap tahun. Tujuannya, untuk memotret kualitas pelayanan dan potensi maladministrasi di berbagai instansi.

"Tahun ini menjadi momen pertama bagi jajaran Imigrasi kembali masuk dalam daftar instansi yang dinilai, bersama unit lain di bawah Kementerian Hukum dan HAM seperti Lapas dan Rutan," sebut Dwi Adiyah Pratiwi usai penilaian.

Penilaian dilakukan melalui pendekatan multi-dimensi yang mencakup aspek input, proses, output, hingga pengelolaan pengaduan.

Melalui indikator ini, Ombudsman menilai sejauh mana pemahaman aparaturnya terhadap standar pelayanan yang mereka jalankan, sekaligus menilai bagaimana sistem internal dalam menangani keluhan masyarakat.

Selain menilai internal, Ombudsman juga mengukur persepsi masyarakat. Pemohon paspor reguler maupun paspor percepatan turut diwawancarai untuk memberikan pandangan mengenai pengalaman layanan yang mereka terima.

Hasil dari keseluruhan proses ini akan melahirkan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu predikat kualitas tinggi, sedang, atau rendah, termasuk potensi maladministrasi yang mungkin muncul.

Tim penilai yang turun langsung terdiri dari lima personel Ombudsman Sulsel, dipimpin Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Dwi Adhia, didampingi para asisten Ombudsman Herwin Gunawan, Hasrul Eka Putra, dan Andi Gustiawati.

Mereka mewawancarai empat unsur dari pihak imigrasi, yaitu satu pejabat pelayanan, petugas front office, serta tim pengelola pengaduan. Wawancara terhadap pengguna layanan juga dilakukan pada hari yang sama.

Saat ini seluruh data dari berbagai komponen masih dalam proses pengumpulan dan belum dapat dipublikasikan. Konsolidasi penilaian dijadwalkan rampung pada akhir Desember, sementara hasil resmi Opini Pelayanan Publik akan diumumkan pada awal tahun 2026.

"Ombudsman berharap proses ini dapat menjadi cermin bagi perbaikan berkelanjutan dan mendorong standar layanan publik yang semakin berkualitas," pungkas Dwi Adiyah.

Kepala Kantor Imigrasi Makassar, Abdi Widodo Subagio mengapresiasi kehadiran Tim Penilai dari Ombudsman RI Perwakilan Sulsel. Ia optimistis hasil dari penilaian ini nantinya sesuai dengan yang diharapkan.

(MAN)