

OMBUDSMAN GORONTALO TEKANKAN KUALITAS PELAYANAN KANTOR IMIGRASI MENUJU WBBM

Kamis, 05 Maret 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo Muslimin B Putra menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo dalam upaya meraih predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Hal itu saat menjadi narasumber pada Dialog Publik Review Standar Layanan yang digelar Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo, di Aula Kantor Imigrasi Lantai 2, Jalan Brigjen Piola Isa, Kota Gorontalo.

Kegiatan tersebut dihadiri para pemangku kepentingan, mulai dari biro perjalanan umrah dan haji, pengelola hotel, hingga penjamin orang asing di Gorontalo.

"Zona Integritas (ZI) dan WBBM bukan sekadar predikat administratif, melainkan instrumen reformasi birokrasi untuk memastikan pelayanan publik berjalan secara transparan, akuntabel, dan berintegritas," ucap Muslimin kepada RRI, Rabu 4 Maret 2026.

Ia menjelaskan, komponen pengungkit dalam pembangunan Zona Integritas meliputi manajemen perubahan, tata laksana, sumber daya manusia, pengawasan, serta kualitas pelayanan. Sementara komponen hasil diukur melalui persepsi anti korupsi, kualitas pelayanan, indeks kepuasan, dan tingkat kepercayaan masyarakat.

"Irisan Zona Integritas dengan penilaian Ombudsman ada pada lima parameter, yakni standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, pencegahan gratifikasi dan konflik kepentingan, pengetahuan petugas tentang maladministrasi, serta kepercayaan masyarakat," kata Muslimin.

Ia menambahkan, semakin baik hasil penilaian Ombudsman, maka semakin kuat pula substansi pencapaian WBBM secara nyata, bukan sekadar administratif.

Muslimin mengungkapkan, berdasarkan highlight penilaian Ombudsman tahun 2025, standar pelayanan di Kantor Imigrasi Gorontalo tergolong sangat tinggi dengan capaian 98 persen. Namun, indikator kepercayaan masyarakat, khususnya pada aspek integritas, masih berada di angka 49,70 persen dan menjadi yang terendah dibanding indikator lainnya.

"Artinya, perlu penguatan budaya integritas dan komunikasi publik agar kepercayaan masyarakat dapat meningkat," tambahnya.

Ia juga menyoroti dimensi input, khususnya variabel pengetahuan petugas layanan yang belum merata. Dari empat responden, dua di antaranya memperoleh nilai di bawah 60 persen, masing-masing 53,28 persen dan 47,81 persen.

"Indikator pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi dan pengawasan eksternal adalah yang paling rendah, hanya 50 persen dan 52 persen," ucap Muslimin.

Menurutnya, meskipun standar pelayanan teknis sangat tinggi, tingkat kepercayaan masyarakat masih berada pada angka 61,52 persen. Persepsi integritas menjadi titik terendah yang menunjukkan perlunya penguatan budaya integritas serta peningkatan kapasitas ASN melalui pelatihan berkelanjutan.

"Rekomendasi Ombudsman kepada Kantor Imigrasi Gorontalo yakni memperkuat integritas berbasis perilaku melalui kampanye anti gratifikasi dan penguatan etika pelayanan; meningkatkan kompetensi ASN melalui pelatihan maladministrasi dan studi kasus pelayanan publik; meningkatkan transparansi dengan mempublikasikan tindak lanjut pengaduan dan statistik layanan secara berkala; serta melakukan evaluasi berkala terhadap program penguatan integritas dan kompetensi ASN," ujar Muslimin.