

OMBUDSMAN RI DORONG DIGITALISASI DAN INTEGRASI LINTAS SEKTOR DALAM LAYANAN KEIMIGRASIAN DAN APLIKASI ALL INDONESIA BANDARA INTERNASIONAL

Kamis, 27 November 2025 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 58/HM.01/XI/2025

Kamis, 27 November 2025

JAKARTA - Ombudsman RI menilai masih terdapat sejumlah persoalan dalam layanan keimigrasian di bandara internasional yang berpotensi menimbulkan maladministrasi. Temuan ini disampaikan Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat dalam Diskusi Publik dan Penyerahan Laporan Hasil Analisis Kajian Sistemik "Layanan Pemeriksaan Kedatangan Orang Asing di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional dan Penerapan All Indonesia" di Gedung Ombudsman RI, Kamis (27/11/2025).

Jemsly menjelaskan bahwa masih adanya interaksi langsung antara petugas dan penumpang dalam proses pemeriksaan keimigrasian, seperti bantuan pengisian aplikasi All Indonesia serta pendampingan administrasi *Visa on Arrival* (VoA). Kondisi ini dinilai membuka ruang terjadinya maladministrasi.

"Interaksi secara langsung antara petugas dan penumpang berpotensi menimbulkan risiko maladministrasi berupa permintaan dan pemberian imbalan, terutama dalam kondisi antrian panjang, perbedaan bahasa, atau ketidaktahuan penumpang terhadap prosedur resmi," jelas Jemsly.

Jemsly juga mengungkapkan potensi maladministrasi juga terjadi pada penerapan aplikasi All Indonesia seperti belum adanya dasar hukum yang kuat sebagai aplikasi wajib bagi pelintas, belum efektifnya *mandatory* pengisian aplikasi serta belum terhubungnya sistem All Indonesia dengan layanan *Visa on Arrival* (VoA) maupun Bebas Visa Kunjungan (BVK). "Ini berpotensi menimbulkan terjadinya maladministrasi berupa pengabaian kewajiban hukum," tambah Jemsly.

Dalam kajian tersebut, Ombudsman RI memberikan saran perbaikan kepada beberapa instansi terkait. Kepada Menko Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, Ombudsman RI mendorong penerbitan regulasi sebagai dasar hukum penerapan kebijakan aplikasi All Indonesia bagi instansi penyelenggaraan maupun seluruh pelintas internasional. Mengkoordinasikan pengembangan integrasi sistem aplikasi All Indonesia agar dapat diintegrasikan lebih lanjut dengan layanan *Visa on Arrival* (VoA) dan Bebas Visa Kunjungan (BVK), sehingga akan lebih menyederhanakan proses bagi pelintas/penumpang.

Ombudsman RI juga meminta kepada Direktur Jenderal Imigrasi Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan RI untuk melakukan digitalisasi menyeluruh pada proses pelayanan keimigrasian dengan memperluas penerapan E-VoA, *autogate*, dan sistem verifikasi biometrik di seluruh Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) bandara internasional untuk mengurangi dan meminimalisasi kontak langsung antara petugas dan penumpang. Selanjutnya, meningkatkan pengawasan internal dan penggunaan teknologi rekam digital dengan meningkatkan cakupan CCTV hingga ke dalam area loket pemeriksaan manual dan meningkatkan penggunaan *body camera*.

"Kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, kami juga meminta agar memperkuat pengawasan penggunaan Kartu Pass Bandara dan penguatan kepatuhan penerapan All Indonesia melalui maskapai untuk memastikan bahwa seluruh penumpang telah mengisi Aplikasi All Indonesia di negara asal (origin) sebelum keberangkatan," ucap Jemsly.

Selain itu, Ombudsman RI juga meminta kepada PT Angkasa Pura untuk mengoptimalkan desain tata letak dan jalur pelayanan di Terminal Kedatangan. Penataan ulang loket pembayaran VoA, jalur antrian TPI, dan posisi *autogate* dinilai penting agar lebih mudah diawasi secara visual, mencegah arus balik penumpang, serta mengurangi penumpukan dan interaksi yang tidak perlu dengan petugas.

"Kami juga menyampaikan apresiasi kepada Kemenko Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan RI, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan RI, PT Angkasa Pura (*Injourney Airports*), Kementerian Perhubungan RI (Otoritas Bandara) karena telah melakukan upaya perbaikan dan tindak lanjut atas temuan awal bersamaan dengan proses kajian yang dilakukan Ombudsman dan penggunaan aplikasi All Indonesia yang berhasil mengintegrasikan sistem layanan di empat kementerian menjadi satu sistem. Hal ini berdampak simplifikasi layanan yang memudahkan

penumpang selaku pengguna layanan publik," tambah Jemsly.

Sementara itu, Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus menyampaikan bahwa kajian sistemik ini berawal dari Surat Kedutaan Besar Republik Rakyat Tiongkok di Indonesia tertanggal 21 Januari 2025 mengenai adanya pungutan liar oleh petugas imigrasi Bandara Internasional Soekarno-Hatta terhadap orang asing berkewarganegaraan Tiongkok.

Bobby berharap hasil kajian ini dapat ditindaklanjuti oleh instansi terkait sehingga langkah perbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh. "Melalui kajian sistemik ini, kami berharap ada umpan balik dari instansi terkait agar terdapat kepastian bahwa kedepannya kejadian tersebut tidak terulang kembali," tegas Bobby.

Jemsly Hutabarat

Pimpinan Ombudsman RI