OMBUDSMAN RI SOROTI LAYANAN TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

Selasa, 11 Februari 2025 - Nurul Istiamuji

TANGERANG - Suasana di Bandara Internasional Soekarno-Hatta (Soetta) mencerminkan dinamika layanan keimigrasian yang terus berkembang di tengah meningkatnya arus penumpang. Ribuan orang melintasi gerbang imigrasi setiap hari, baik melalui jalur manual maupun autogate dan harus memperoleh pelayanan yang baik. Namun, dibalik upaya peningkatan pelayanan bagi WNA maupun WNI yang melalui tempat pemeriksaan imigrasi, beberapa waktu lalu terdapat tindakan maladministrasi, khususnya terkait penerimaan uang oleh Petugas Imigrasi dari warga negara China.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Ombudsman RI melakukan kunjungan lapangan ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Soekarno-Hatta pada Selasa (11/02). Kunjungan ini dipimpin oleh Pimpinan Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat. Kegiatan ini dilakukan guna memperoleh data dan informasi mengenai permasalahan di atas serta upaya-upaya perbaikan yang telah dilakukan pihak imigrasi sebagai bahan bagi Ombudsman untuk memberikan saran perbaikan terhadap layanan di tempat pemeriksaan imigrasi. "Kehadiran kami di sini bukan hanya untuk menyoroti permasalahan, tetapi juga untuk mencari solusi perbaikan layanan yang dapat diterapkan secara sistemik," ujar Jemsly.

Dalam penjelasannya Kepala Kantor Imigrasi Soetta, Johanes Fanny Satria Cahya Apriyanto yang baru menjabat sejak 22 Januari 2025, menyatakan bahwa setelah adanya permasalahan di atas, Kantor Imigrasi sudah melakukan beberapa upaya antara lain koordinasi internal untuk penguatan pengawasan tugas di Tempat Pemeriksaan Imigrasi dan kantor imigrasi, mengoptimalkan personel inteldakim, menegakkan hukuman disiplin bagi personel yang terbukti melakukan maladministrasi. Selain itu Fanny menambahkan bahwa pada bulan Januari 2025 ini sudah ada 1,19 juta WNI dan 471 WNA yang melewati tempat pemeriksaan imigrasi Bandara Soekarno Hatta.

Dalam kesempatan yang sama, Jemsly menekankan pentingnya transparansi dalam pelaksanaan SOP layanan keimigrasian. "Kami ingin mengetahui sejauh mana SOP yang ada sudah diterapkan di lapangan dan apakah masih terdapat celah yang berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi," katanya. Ombudsman juga menyoroti risiko-risiko utama dalam pemeriksaan keimigrasian, diantaranya potensi penyalahgunaan wewenang, kendala sistem autogate, serta pelanggaran hukum seperti overstay dan penggunaan paspor palsu.

Salah satu permasalahan yang turut diangkat dalam kunjungan di lapangan adalah kepadatan penumpang di jam sibuk. Menurut Fanny, dalam rentang waktu pukul 14.00 hingga 17.00, terdapat hingga 12 pesawat besar yang datang secara bersamaan di kedatangan Terminal 2, yang harus melayani sekitar 4000an orang. "Kami harus memastikan setiap penumpang melalui pemeriksaan keimigrasian dengan cepat dan akurat. Namun, dengan kondisi yang ada, tentu menjadi tantangan besar," ujarnya. Ia juga menyebut bahwa pembangunan yang tengah berlangsung di Terminal 2 turut memengaruhi tata letak pelayanan, yang perlu diantisipasi agar tidak semakin memperlambat proses pemeriksaan.

Untuk melihat upaya-upaya perbaikan yang telah dilakukan Kantor Imigrasi, pada kesempatan itu Ombudsman juga melakukan peninjauan langsung ke Tempat Pemeriksaan Imigrasi di Terminal 2 dan Terminal 3. Sebagai tindak lanjut dari kunjungan ini, Ombudsman RI akan menyusun laporan yang berisi saran perbaikan yang mencakup aspek manajemen SDM, pemetaan risiko pelayanan, serta efektivitas SOP keimigrasian. "Kami ingin memastikan bahwa setiap permasalahan yang ditemukan, memiliki solusi yang konkret dan dapat diimplementasikan segera," tegas Jemsly. Ombudsman berkomitmen untuk terus mengawal perbaikan layanan keimigrasian di Indonesia dengan pendekatan yang cepat, strategis, dan berbasis data, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan efisien. (MFM)