

# OMBUDSMAN MINTA IMIGRASI BATAM SOSIALISASI MASIF TERKAIT LAYANAN AUTOGATE DAN BUKA KANAL PENGADUAN

Rabu, 26 Februari 2025 - kepri

**BATAM** - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau, Lagat Siadari menyatakan bahwa sehubungan dengan telah diresmikannya fasilitas *autogate* di Pelabuhan Pelabuhan Ferry Internasional Batam Center maka pihaknya turun langsung melakukan pengamatan untuk memastikan fasilitas tersebut berfungsi dengan baik. Hal ini disampaikan Lagat saat dimintai keterangan di kantornya pada Rabu (26/2/2025).

Diketahui Ombudsman Kepri telah meninjau layanan *autogate* imigrasi yang belum lama ini diresmikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam Centre di Pelabuhan Ferry Internasional Batam Center pada Jumat (14/2/2025) lalu. Saat itu, kegiatan dihadiri oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, Hajar Aswad beserta rombongan. Berdasarkan pengamatan Ombudsman Kepri di lapangan, terdapat 5 fasilitas *autogate* yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam di pintu keberangkatan dan 5 fasilitas *autogate* di pintu kedatangan. "Kami amati, penggunaan fasilitas *autogate* ini kurang lebih memakan waktu 15-20 detik per orang. Namun imigrasi manual juga tetap tersedia," ujar Lagat.

Saat di Pelabuhan, kepada Ombudsman Kepri, Hajar Aswad memperkenalkan sistem *Face Recognition Camera* yang dapat mendeteksi pergerakan setiap orang dan melakukan konfirmasi data perlintasan apakah terdapat Warga Negara Asing (WNA) maupun Warga Negara Indonesia (WNI) yang masuk dalam daftar pencegahan dan penangkapan orang di Direktorat Jenderal Imigrasi, *International Police Organization* (IPO) maupun *The International Criminal Police Organization* (INTERPOL). "Jadi apabila terdapat orang yang masuk dalam daftar tersebut, sistem akan mendeteksi tingkat kebenaran berkisar 80-90%. Data deteksi tersebut akan dapat dilihat oleh petugas pemeriksa imigrasi maupun *supervisor* yang ada di loket depan *autogate* maupun di *control room*," jelas Lagat.

Dalam kesempatan itu, Ombudsman Kepri juga mengkonfirmasi kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam mengenai isu masyarakat yang ditolak oleh pihak otoritas Imigresen Malaysia di Johor karena saat keberangkatan dari Batam menggunakan fasilitas *autogate*. Berdasarkan keterangan yang didapatkan dari agen kapal Pintas Samudera Ferry yang melayani perlintasan Batam-Johor, memang benar terdapat masyarakat pengguna *autogate* yang ditolak dan diminta untuk kembali ke Batam oleh otoritas Imigresen Malaysia di Johor dikarenakan data perlintasan di sistem Imigresen Johor tidak ditemukan data masuk terhadap masyarakat yang menggunakan fasilitas *autogate*. Namun pada bulan Oktober 2024, disampaikan Hajar Aswad, pihak Imigrasi telah berkoordinasi dengan Imigresen Malaysia mengenai permasalahan tersebut untuk konsiliasi mengenai penggunaan fasilitas *autogate* di Pelabuhan Internasional Batam Centre maupun Harbour Bay serta memastikan data perlintasan tersebut terhubung dengan pihak imigrasi Malaysia.

"Pada November 2024, kondisi tersebut telah teratasi dan masyarakat yang akan melakukan perjalanan Batam-Johor maupun sebaliknya dapat menggunakan fasilitas *autogate*," kata Lagat.

Ombudsman Kepri sangat mendukung layanan *autogate* ini, oleh sebab itu, Ombudsman berharap pihak imigrasi dapat melakukan sosialisasi yang masif terkait penggunaan dan layanan pengaduan. "Meskipun, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam telah menyampaikan pesan untuk mengajak masyarakat menggunakan *autogate* melalui video kepada agen kapal sebelum sampai di Pelabuhan Internasional Batam sebagai bentuk upaya sosialisasi, namun sebaiknya sosialisai dilakukan lebih masif lagi," ucap Lagat.

"Selain itu, sosialisasikan juga layanan pengaduan dan kelola dengan baik. Layanan *autogate* ini merupakan wajah Indonesia sebagai bangsa yang *high technology* sehingga jangan sampai pengguna layanan yang merasa kurang puas ini memviralkan di media sosial dan mencoreng citra baik negara Indonesia dan Batam sebagai tujuan wisata," tutup Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri.