LONJAKAN PENUMPANG DI PELABUHAN INTERNASIONAL, OMBUDSMAN MINTA PENAMBAHAN AUTO GATE

Senin, 29 Juni 2026 - kepri

batampos - Arus kedatangan wisatawan mancanegara melalui pelabuhan internasional di Batam terus menunjukkan tren peningkatan, terutama pada akhir pekan. Kondisi ini dinilai menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pemerintah dalam mendorong sektor pariwisata dan meningkatkan kualitas layanan keimigrasian.

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau, Lagat Siadari, mengatakan kepadatan penumpang paling terasa di dua pintu masuk utama wisatawan asing ke Indonesia, yakni Pelabuhan Internasional Batam Centre dan Harbour Bay, yang melayani perlintasan dari Singapura dan Malaysia.

"Pada jam-jam tertentu, terutama Jumat, Sabtu, dan Minggu, volume kedatangan memang jauh berbeda dibandingkan hari biasa. Namun, ini merupakan fenomena positif karena menunjukkan tingginya minat wisatawan asing masuk ke Batam," kata Lagat, Sabtu (27/6).

Menurut dia, posisi Batam sebagai daerah dengan jumlah kunjungan wisatawan asing terbesar ketiga di Indonesia setelah Bali dan Jakarta menuntut adanya peningkatan kapasitas pelayanan di pintu-pintu masuk internasional.

Ombudsman, kata Lagat, telah melakukan pemantauan langsung ke fasilitas pemeriksaan keimigrasian pada 18 Juni lalu. Dalam kunjungan tersebut, pihaknya memperoleh informasi mengenai rencana pengembangan fasilitas pelayanan di Pelabuhan Batam Centre, termasuk perluasan area pemeriksaan dan penambahan fasilitas autogate.

"Saat ini sudah tersedia lima autogate di area keberangkatan dan kedatangan, baik di Batam Centre maupun Harbour Bay. Penambahan autogate merupakan langkah positif karena dapat mempercepat pelayanan melalui sistem digital tanpa seluruh penumpang harus melalui pemeriksaan konvensional," ujarnya.

Meski demikian, Lagat mengakui potensi kepadatan penumpang pada jam-jam sibuk sulit dihindari. Menurut dia, antrean panjang juga merupakan fenomena yang lazim terjadi di sejumlah bandara dan pelabuhan internasional di negara lain, termasuk Singapura dan Malaysia.

Karena itu, Ombudsman meminta pihak imigrasi memastikan seluruh loket pemeriksaan konvensional beroperasi optimal pada saat terjadi lonjakan penumpang. "Jangan sampai ada konter yang kosong, petugas cuti, atau pelayanan tidak berjalan maksimal ketika volume penumpang sedang tinggi," katanya.

Selain peningkatan sarana dan sumber daya manusia, Ombudsman juga mengingatkan pentingnya pengawasan terhadap potensi penyimpangan dalam pelayanan keimigrasian. Lagat menegaskan praktik pungutan liar maupun upaya mempersulit warga negara asing yang masuk ke Indonesia tidak boleh terulang.

"Kami mengingatkan agar tidak ada lagi praktik penyimpangan, baik yang dilakukan secara sistematis maupun oleh oknum tertentu, seperti meminta sejumlah uang atau mempersulit proses pemeriksaan. Jika ada warga negara asing yang tidak memenuhi ketentuan, maka prosedurnya jelas, yakni ditolak masuk atau dipulangkan sesuai aturan yang berlaku," ujarnya.

Lagat menegaskan, petugas imigrasi sebagai perpanjangan tangan negara harus menjalankan tugas secara profesional dan berintegritas. Untuk memastikan hal tersebut, Ombudsman Kepri berencana meningkatkan pengawasan, termasuk melalui inspeksi mendadak dan pengawasan tertutup.

"Kami akan melakukan pengawasan secara diam-diam untuk memastikan tidak ada lagi penyimpangan pelayanan yang pernah terjadi sebelumnya. Harapan kami, pelayanan keimigrasian di Batam semakin cepat, profesional, dan bebas dari praktik-praktik yang merugikan masyarakat maupun wisatawan asing," katanya.(*)