OMBUDSMAN KEPRI SOROTI DUGAAN INTIMIDASI PETUGAS IMIGRASI DI PELABUHAN SEKUPANG, MINTA PELAYANAN DITINGKATKAN

Senin, 18 Mei 2026 - kepri

b atampos- Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, Lagat Siadari, menyoroti dugaan penyimpangan pelayanan yang dilakukan petugas imigrasi terhadap seorang warga negara asing (WNA) di pintu masuk internasional Pelabuhan Sekupang.

Menurut Lagat, terdapat tiga dugaan persoalan yang muncul dalam peristiwa tersebut, yakni larangan penggunaan telepon genggam, intimidasi verbal, dan dugaan permintaan uang oleh petugas.

"Menurut saya ada tiga peristiwa hukum yang terjadi di sana. Pertama penggunaan smartphone, kedua intimidasi, dan ketiga permintaan uang oleh petugas," ujar Lagat, Kamis, (7/5).

Ia menjelaskan, larangan penggunaan telepon genggam di area pemeriksaan imigrasi memang lazim diterapkan di banyak negara, termasuk Indonesia.

Kebijakan itu bertujuan menjaga kenyamanan, privasi, serta kelancaran antrean di area pemeriksaan kedatangan internasional.

Namun, kata dia, petugas semestinya memahami konteks penggunaan telepon genggam oleh penumpang. Berdasarkan informasi yang diterimanya, WNA tersebut menggunakan ponsel untuk menunjukkan barcode pengisian Customs Declaration atau formulir elektronik kedatangan yang wajib diisi seluruh penumpang internasional sebelum masuk ke Indonesia.

"Petugas seharusnya bisa memahami bahwa penggunaan smartphone itu bukan untuk bermain media sosial atau memotret, tetapi untuk membuka barcode pengisian formulir kedatangan," katanya.

Selain itu, Ombudsman menilai pendekatan pelayanan petugas imigrasi di pintu kedatangan internasional perlu diperbaiki, terutama terkait aspek keramahan dan pelayanan publik.

Lagat menyebut tindakan membentak, mengintimidasi, hingga mengancam deportasi terhadap pengguna layanan merupakan tindakan berlebihan, terutama bila penumpang masih bersikap kooperatif.

"Tidak perlu membentak atau mengintimidasi. Seharusnya bisa dijelaskan dengan bahasa dan gestur yang lebih sopan," ujarnya.

Menurut dia, ancaman deportasi hanya layak dilakukan dalam kondisi tertentu, misalnya ketika orang asing dianggap menghambat pemeriksaan atau melakukan perlawanan terhadap petugas. Di luar itu, pendekatan persuasif dinilai lebih tepat diterapkan.

Lagat juga menyoroti dugaan permintaan uang sebesar Rp500 ribu oleh petugas kepada WNA tersebut. Ia mengatakan nominal tersebut memang identik dengan biaya Visa on Arrival (VoA). Namun, pembayaran VoA semestinya dilakukan di loket resmi dan disertai tanda terima pembayaran.

"Kalau petugas menerima uang tetapi tidak memberikan tanda terima, tentu itu pelanggaran," katanya.

Ia turut mengkritik praktik pemeriksaan terhadap WNA di ruangan tertutup bila tidak berkaitan dengan privasi atau pemeriksaan khusus. Menurut dia, kondisi tersebut berpotensi memunculkan tindakan sewenang-wenang oleh petugas terhadap pengguna layanan.

"Kalau hanya pemeriksaan umum, tidak perlu dilakukan di ruangan tertutup," ujar Lagat.

Ombudsman menilai bila dugaan intimidasi, ancaman, dan tekanan verbal tersebut benar terjadi, maka tindakan itu dapat dikategorikan sebagai penyimpangan pelayanan publik. Karena itu, pihaknya meminta adanya pembinaan ulang terhadap petugas imigrasi, khususnya yang bertugas di lini depan pelayanan kedatangan internasional.

Ia mengingatkan Batam merupakan salah satu pintu utama masuknya wisatawan dan warga asing ke Indonesia. Karena itu, insiden pelayanan yang buruk dinilai dapat merusak citra daerah sebagai kawasan internasional yang ramah terhadap wisatawan dan investor.

"Jangan sampai insiden seperti ini justru merusak citra Batam," katanya.

Lagat juga menyarankan Kepala Kantor Imigrasi Batam segera melakukan evaluasi internal terhadap petugas yang terlibat guna mencegah kejadian serupa terulang.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman Kepri menyatakan akan mengawasi dugaan penyimpangan pelayanan di lingkungan imigrasi, khususnya di pintu masuk internasional.

Masyarakat maupun warga negara asing yang mengalami perlakuan tidak layak dari petugas diminta segera melapor ke Ombudsman untuk ditindaklanjuti melalui pemeriksaan laporan.(*)