

# KAPASITAS KEIMIGRASIAN DAN TINGKAT PELAYANAN PEJABAT IMIGRASI

<sup>1</sup>Ristiani, <sup>2</sup>Bimo Aji Wicaksono

<sup>1)2)</sup> *Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia*

## Abstrak

*Belum ada penelitian terkait keimigrasian di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Karya ilmiah ini secara rinci bertujuan untuk menganalisis kapasitas keimigrasian dan tingkat pelayanan pejabat imigrasi. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) dengan data primer berupa hasil observasi waktu penumpang menunggu (menit) dan waktu pemrosesan passport per penumpang (menit) saat keberangkatan dan kedatangan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu jumlah penumpang berangkat dan datang pada waktu sibuk serta kondisi eksisting jumlah meja pemeriksaan passport berangkat, jumlah meja pemeriksaan passport datang, dan luas area pemeriksaan passport. Data terkait kapasitas keimigrasian dianalisis menggunakan perhitungan kebutuhan ruang terminal penumpang dalam SNI 03-7046-2004 tentang Standar Nasional Indonesia Terminal Penumpang Bandar Udara, sedangkan tingkat pelayanan dihitung berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Hasil analisis menunjukkan bahwa kapasitas keimigrasian telah memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas teknik bandar udara. Selain itu, tingkat pelayanan imigrasi mendapatkan nilai sempurna untuk kedua tolak ukur di imigrasi keberangkatan dan imigrasi kedatangan. Kesimpulan pada penelitian ini terbatas pada data tahun tertentu dan saat observasi dilakukan, sehingga tidak dapat menggambarkan kondisi kapasitas keimigrasian dan tingkat pelayanan pejabat imigrasi untuk waktu selanjutnya. Oleh karena itu, penelitian dengan topik yang sama perlu dilakukan secara berkala untuk melihat perkembangan serta perbandingan hasil, terutama pengamatan saat waktu sibuk.*

**Kata kunci:** kapasitas, keimigrasian, pejabat imigrasi, tingkat pelayanan

## Abstract

*There is no research related to immigration at the Adi Soemarmo Boyolali International Airport. This scientific work in detail aims to analyze immigration capacity and service levels of immigration officials. This study includes field research with primary data in the form of observations of passenger waiting time (minutes) and passport processing time per passenger (minutes) when departure and arrival. Secondary data in this study are the number of passengers departing and arriving at busy times and the existing conditions of the number of passport inspection tables departing, the number of passport inspection tables arriving, and the passport inspection area. Data related to immigration capacity are analyzed using the calculation of passenger terminal space requirements in SNI 03-7046-2004 concerning Indonesian National Standards for Airport Passenger Terminals, while service levels are calculated based on the Minister of Transportation Regulation of the Republic of Indonesia Number PM 178 of 2015 concerning Service Standards for Airport Service Users. Results of analysis shows that the immigration capacity has fulfilled the technical requirements for operating an airport technical facility. In addition, the level of immigration service gets a perfect score for both benchmarks at departure immigration and arrival immigration. The conclusions of this study are limited to the data of a particular year and when the observations were made, so they cannot describe the condition of immigration capacity and the level of service of immigration officials for the next time. Therefore, similar research needs to be conducted regularly to see the development and comparison of results, especially observations during busy times.*

**Keywords:** capacity, immigration, immigration officials, service level

<sup>1</sup> E-mail address : [Ristiani@sttkd.ac.id](mailto:Ristiani@sttkd.ac.id)

Received 30 June 2020, Available online 30 July 2020

## Pendahuluan

“Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia” merupakan salah satu visi PT Angkasa Pura I (Persero). Visi ini berhubungan dengan salah satu misi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada calon penumpang, yaitu memperhatikan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam melakukan perjalanan udara. Visi dan misi PT Angkasa Pura I (Persero) tersebut telah ditetapkan dalam dokumen Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) 2014-2018.

Beberapa *groundbreaking* telah dilaksanakan sejak tahun 2017, salah satunya yaitu pembangunan Kereta Api Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali oleh Presiden Republik Indonesia. Percepatan pembangunan bandar udara ini merupakan bagian dari proyek strategis nasional. Upaya yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I (Persero) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali adalah meningkatkan kapasitas terminal penumpang untuk menindaklanjuti laju pertumbuhan penumpang. Yarlina (2012) mendefinisikan terminal penumpang sebagai penghubung utama antara jalan masuk darat dengan pesawat udara yang bertujuan untuk memberikan daerah pertemuan antara penumpang dan cara jalan masuk bandar udara; guna memproses penumpang yang memulai ataupun mengakhiri suatu perjalanan udara untuk mengangkut bagasi dan penumpang ke dan dari pesawat udara. Pelayanan jasa kebandarudaraan pada terminal penumpang menjadi hal yang perlu diperhatikan.

Mencermati fungsi dari sebuah terminal penumpang sebagai sesuatu yang esensial, maka penting diadakan penelitian sebagai evaluasi kapasitas dan pelayanan jasa kebandarudaraan pada terminal tersebut, untuk mengantisipasi kenaikan angka kunjungan pengguna jasa Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali di masa yang akan datang. Hal ini disebabkan Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang menjadi destinasi wisata di Jawa Tengah karena potensinya sebagai kota budaya. Wisatawan yang berkunjung ke kota Surakarta bukan hanya wisatawan lokal, tetapi juga wisatawan mancanegara. Oleh karena itu, selain pelayanan jasa kebandarudaraan pada terminal penumpang domestik, pelayanan jasa kebandarudaraan pada terminal penumpang internasional juga perlu dikaji. Kapasitas keimigrasian dan tingkat pelayanan pejabat imigrasi menjadi fokus utama karena keimigrasian merupakan pintu gerbang keluar masuknya warga negara dari dan menuju luar negeri, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing.

Widnyani (2016) menelaah keberadaan area imigrasi pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) di Indonesia. Penelitian preskriptif yang menggunakan ancangan Perundang-undangan, Analisis Konsep Hukum, serta menggunakan bahan hukum primer dan sekunder ini menemukan bahwa Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian jelas mengamanatkan hanya pihak tertentu yang dapat berada di area imigrasi, namun keberadaan area ini di beberapa TPI belum efektif karena masih ada orang yang tidak berkepentingan masuk dan keluar dengan leluasa. Pemeriksaan keimigrasian secara rinci pernah diteliti oleh Ticoalu dan Yasa (2014), namun di atas alat angkut (pesawat), atau disebut dengan *Immigration on Board* (IOB). Belum ada penelitian terkait keimigrasian di bandar udara, terutama kapasitas keimigrasian dan tingkat pelayanan pejabat imigrasi.

Oleh karena itu, riset ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan menjadi masukan bagi pengelola bandar udara. Sehubungan dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka secara detail tujuan karya ilmiah ini adalah untuk menganalisis kapasitas keimigrasian dan tingkat pelayanan pejabat imigrasi di Bandar Udara Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

## **Tinjauan Pustaka**

### ***Kapasitas***

Kemampuan individu, organisasi atau sistem untuk menjalankan fungsi sebagaimana mestinya secara efektif, efisien dan terus-menerus merupakan definisi kapasitas menurut Milen (2004). Lebih lanjut, *capacity building* berhubungan dengan faktor-faktor dalam suatu organisasi atau sistem tertentu pada suatu waktu tertentu sehingga dilihat sebagai tugas khusus.

### ***Tingkat Pelayanan***

Standar pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara, yang merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan yang dimaksud meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah, serta kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan tersebut disebut tingkat pelayanan (*Level of Service*).

### ***Keimigrasian***

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara. Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Mengenai Pejabat Imigrasi juga disebutkan dalam undang-undang ini, yaitu merupakan pegawai yang telah melalui pendidikan khusus Keimigrasian dan memiliki keahlian teknis Keimigrasian serta memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan undang-undang tersebut.

### **Metode Penelitian**

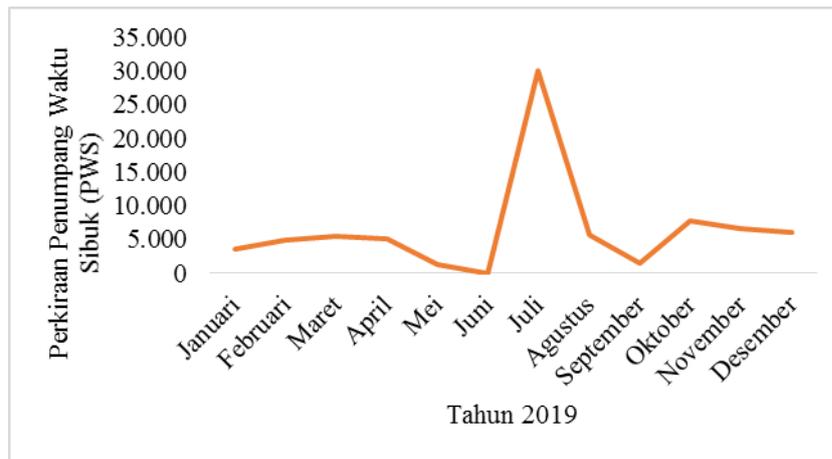
Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi mengenai kapasitas keimigrasian dan tingkat pelayanan pejabat imigrasi. Penelitian dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali pada tanggal 18 Desember 2019. Data primer hasil observasi berupa waktu penumpang menunggu (menit) dan waktu pemrosesan *passport* per penumpang (menit) saat keberangkatan dan kedatangan. Data sekunder berupa jumlah penumpang berangkat dan datang pada waktu sibuk. Selain itu, data sekunder lainnya yaitu kondisi eksisting jumlah meja pemeriksaan *passport* berangkat, jumlah meja pemeriksaan *passport* datang, dan luas area pemeriksaan *passport* yang diperlukan sebagai perbandingan hasil perhitungan per Januari 2020. Data ini diperoleh dari laporan atau dokumentasi yang bersumber dari pihak pengelola Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Data terkait kapasitas keimigrasian dianalisis menggunakan perhitungan kebutuhan ruang terminal penumpang dalam SNI 03-7046-2004 tentang Standar Nasional Indonesia Terminal Penumpang Bandar Udara (BSN, 2004), sedangkan tingkat pelayanan dihitung berdasarkan Peraturan Menteri

Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

## Hasil dan Pembahasan

### *Kapasitas Keimigrasian*

Penumpang keberangkatan internasional di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali selama tahun 2019 berjumlah 78.186 orang, rata-rata per bulan yaitu 6.516 orang dengan sebaran yang tidak merata di setiap bulan (Gambar 1). Penumpang terdata pada penerbangan terjadwal dan tidak terjadwal. Penerbangan tidak terjadwal contohnya yaitu rute Solo-Kunming (China). Rute yang dilayani maskapai Citilink tersebut membawa wisatawan Kunming penerbangan carter yang dijadwalkan seminggu sekali setiap hari Rabu.



**Gambar 1. Jumlah penumpang keberangkatan internasional**

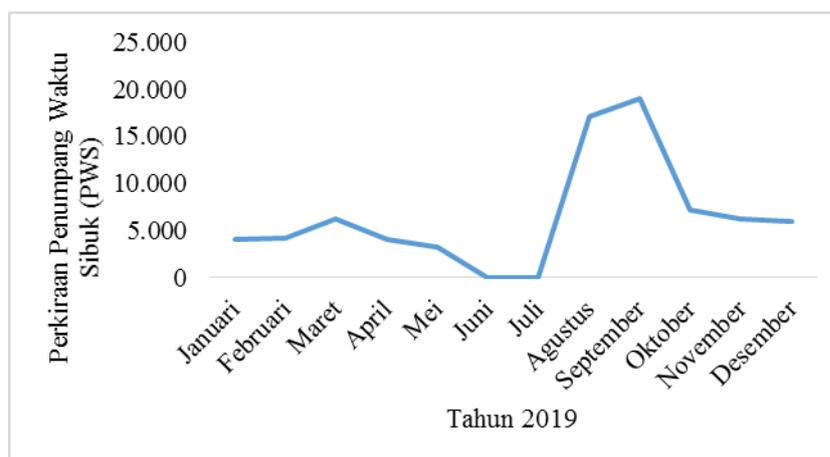
*Sumber: PT Angkasa Pura I (Persero), 2020*

Terlihat pada Gambar 1, jumlah penumpang keberangkatan internasional paling sedikit di bulan Juni (tiga orang). Hal ini mungkin disebabkan oleh bulan Juni tahun 2019 merupakan bulan di mana umat Muslim merayakan Idulfitri, sehingga masyarakat memilih untuk menghabiskan waktu bersama keluarga di Indonesia dari pada berlibur ke luar negeri. Jumlah penumpang meningkat drastis di bulan selanjutnya (30.120 orang) kemungkinan karena Juli merupakan libur sekolah dan perkuliahan. Banyak orang memanfaatkan waktu libur ini untuk berwisata juga melaksanakan ibadah umrah.

Selain rute Solo-Kunming, *General Manager* PT Angkasa Pura I (Persero) seperti yang disebutkan oleh Widodo (2019) menyatakan bahwa terdapat *Saudi Airlines* yang melayani penerbangan haji Solo-Jakarta-Madinah. Maskapai ini bekerja sama dengan biro perjalanan haji dan umrah Hajar Aswad. Citilink juga mengajukan izin rute penerbangan Solo-India-Jeddah untuk kebutuhan umrah. Penerbangan umrah secara reguler selama ini dilayani oleh maskapai Garuda Indonesia dan Lion Air, baik ke Jeddah maupun Madinah. Rute penerbangan Solo-Kuala Lumpur yang dioperasikan oleh Malaysia Airlines bisa dijadikan rute untuk wisatawan maupun keperluan umrah.

Sementara itu, penumpang kedatangan internasional di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali selama tahun 2019 berjumlah 77.214 orang, rata-rata per bulan yaitu 6.435 orang dengan sebaran yang tidak merata di setiap bulan (Gambar 2). Penumpang terdata pada penerbangan terjadwal dan tidak terjadwal. Penerbangan tidak terjadwal contohnya yaitu rute Kunming (China)-Solo. Rute yang dilayani maskapai Citilink tersebut membawa wisatawan Kunming penerbangan

carter yang dijadwalkan seminggu sekali setiap hari Rabu.



**Gambar 2. Jumlah penumpang kedatangan internasional**

Sumber: PT Angkasa Pura I (Persero), 2020

Terlihat pada Gambar 6, jumlah penumpang kedatangan internasional paling sedikit di bulan Juni (dua orang). Hal ini mungkin disebabkan oleh bulan Juni tahun 2019 merupakan bulan di mana umat Muslim merayakan Idulfitri, sehingga terdapat kemungkinan bahwa penumpang ini merupakan umat Muslim yang tinggal atau bekerja di luar negeri untuk mudik dan merayakan Idulfitri di Indonesia. Jumlah penumpang meningkat drastis di bulan Agustus (17.046 orang) kemungkinan karena merupakan libur musim panas atau libur sekolah di beberapa negara di dunia. Banyak orang memanfaatkan waktu libur ini untuk berwisata ke Indonesia, dapat juga termasuk siswa atau mahasiswa Indonesia (studi di luar negeri) yang pulang berlibur ke kampung halamannya.

Selain rute Kunming-Solo, terdapat *Saudi Airlines* yang melayani penerbangan haji kembali dari Madinah-Jakarta-Solo, juga rute balik Citilink Jeddah-India-Solo, serta penerbangan kembali umrah lainnya dari Jeddah maupun Madinah ke Solo. Termasuk pula rute penerbangan wisata atau umrah Kuala Lumpur-Solo. Rata-rata Penumpang Waktu Sibuk (PWS) keberangkatan internasional pada tahun 2019 berjumlah 360 orang, apabila dibandingkan dengan jumlah penumpang per bulan maka persentasenya sekitar 10,14. Rata-rata PWS kedatangan internasional pada tahun 2019 berjumlah 97 orang, apabila dibandingkan dengan jumlah penumpang per bulan maka persentasenya sekitar 2,42.

Pengkajian terkait fasilitas di area imigrasi keberangkatan dan kedatangan menggunakan acuan standar seperti yang tercantum dalam SNI 03-7046-2004 tentang *Standar Nasional Indonesia Terminal Penumpang Bandar Udara*. Data dan informasi bersumber dari laporan atau dokumentasi dari PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Tabel 1 menunjukkan perbandingan fasilitas di area imigrasi keberangkatan dan kedatangan dengan hasil perhitungan penelitian (per Januari 2020). Berdasarkan perbandingan pada Tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah meja pemeriksaan *passport* berangkat dan area pemeriksaan *passport* (kedatangan) eksisting melebihi perhitungan yang dibutuhkan, sementara jumlah meja pemeriksaan *passport* berangkat menunjukkan hal sebaliknya. Namun demikian, tidak terjadi antrean yang melebihi batas waktu tunggu di area pemeriksaan *passport* berangkat (diperlihatkan oleh rata-rata waktu tunggu penumpang yang masih di bawah batas). Hal ini kemungkinan disebabkan oleh luasnya area *check-in* dan *gate hold room*, sehingga dapat terjadi penyebaran calon penumpang yang dapat menghindari adanya antrean di area pemeriksaan *passport* berangkat, bahkan dua meja pemeriksaan sudah lebih dari cukup.

**Tabel 1. Perbandingan kondisi fasilitas di area imigrasi keberangkatan dan kedatangan**

| NO. | JENIS FASILITAS                                   | EKSISTING         | HASIL PERHITUNGAN<br>(PER JANUARI 2020) |
|-----|---|-------------------|---|
| 1.  | Jumlah Meja Pemeriksaan <i>Passport</i> Berangkat | 3 buah            | 4 buah                                  |
| 2.  | Jumlah Meja Pemeriksaan <i>Passport</i> Datang    | 6 buah            | 1 buah                                  |
| 3.  | Area Pemeriksaan <i>Passport</i> (Kedatangan)     | 56 m <sup>2</sup> | 25 m <sup>2</sup>                       |

Sumber: Peneliti dan PT Angkasa Pura I Cabang Banda Udara Internasional Adi Soemarmo, 2020

### ***Tingkat Pelayanan Pejabat Imigrasi***

Penetapan standardisasi area imigrasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali ditetapkan untuk menciptakan keamanan dan ketertiban dalam rangka fungsi pelaksanaan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Area imigrasi meliputi Area Keberangkatan dan Area Kedatangan.

#### **1. Area Imigrasi Keberangkatan**

Area imigrasi keberangkatan di bandar udara merupakan area yang dimulai dari tempat antrean pemeriksaan keimigrasian pada keberangkatan sampai dengan pesawat udara. Area keberangkatan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali meliputi hal-hal berikut.

- a. Ruang antrean penumpang, terdiri atas tiga jalur antrean berbentuk L, garis kuning pembatas antrean dengan konter pemeriksaan, dan layar monitor informasi pada masing-masing konter pemeriksaan. Tidak ada kaca yang membatasi ruang antrean penumpang dengan area publik karena sudah langsung dibatasi oleh dinding di sekeliling ruang antrean tersebut.
- b. Kantor pemeriksaan di area keberangkatan menjadi satu fungsinya dengan ruang utama yang digunakan untuk ruang pemeriksaan lanjutan, ruang kepala sub seksi, dan loker petugas. Ruang ini juga termasuk ruang istirahat yang dilengkapi dengan perabotan. Kantor pemeriksaan di imigrasi keberangkatan terletak tepat di belakang konter pemeriksaan.

Area keberangkatan dilengkapi dengan perangkat teknologi informasi pendukung Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Menurut Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi, Simkim adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi keimigrasian.

Tahapan pemeriksaan Keimigrasian di area imigrasi keberangkatan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilakukan pada tiga konter, dengan satu konter dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan *wheel chair*. Namun, apabila tidak terdapat penumpang yang menggunakan *wheel chair*, konter ini tetap dibuka untuk umum. Petugas Pemeriksa merupakan Pejabat Imigrasi, yaitu pegawai yang telah melalui pendidikan khusus keimigrasian dan memiliki keahlian teknis keimigrasian serta memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Pemeriksaan keimigrasian untuk keberangkatan dilakukan oleh Petugas Pemeriksa dengan memindai Dokumen Perjalanan dan *boarding pass*. Komputer di dalam konter secara otomatis

melakukan verifikasi terhadap Data Biometrik yang tersimpan dalam kartu elektronik, masa berlaku kartu elektronik, daftar Pencegahan atau Penangkalan, serta masa berlaku Paspor dan dokumen Keimigrasian atau Izin Tinggalnya. Komputer juga merekam data keberangkatan yang berlaku sebagai Tanda Keluar secara elektronik. Desain konter tampak depan dan samping serta desain konter tampak dalam dan perkiraan ketinggian posisi duduk Pejabat Imigrasi di konter merupakan ketentuan berlandaskan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Konter imigrasi keberangkatan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali telah mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2015 tentang Cap Keimigrasian, Tanda Keluar adalah tanda tertentu berupa cap yang dibubuhkan pada dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan Orang Asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh Pejabat Imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan keluar wilayah Indonesia. Setelah mendapatkan Tanda Keluar, penumpang diperbolehkan meninggalkan konter imigrasi untuk menuju ruang tunggu keberangkatan internasional yang letaknya tepat setelah *Security Check Point* (SPC 2) lanjutan SPC 2. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali memang menerapkan pemeriksaan lanjutan terkait barang bawaan setelah konter imigrasi karena diperlukan pemeriksaan kembali sesuai dengan aturan penerbangan internasional terkait batasan zat cair, aerosol, dan gel (LAG) yang boleh dibawa ke dalam pesawat terbang berdasarkan aturan dari Organisasi Penerbangan Sipil Internasional atau *International Civil Aviation Organization* (ICAO).

Observasi terhadap pemeriksaan imigrasi keberangkatan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilakukan pada tanggal 18 Desember 2019 untuk penerbangan dengan jadwal keberangkatan 18.45-01.10 WIB dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali (SOC) menuju Bandar Udara Internasional Kunming Changshui (KMG). Penerbangan ini menggunakan maskapai Citilink dengan nomor penerbangan QG8870 jenis Airbus A320, kapasitas 180 orang. Tingkat pelayanan imigrasi keberangkatan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dinilai dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Hasil observasi terkait imigrasi keberangkatan ditunjukkan oleh Tabel 2.

**Tabel 2. Penilaian pelayanan di imigrasi keberangkatan**

| NO.                    | INDIKATOR | TOLAK UKUR                 | RATA-RATA PENILAIAN WAKTU | NILAI |
|------------------------|-----------|----------------------------|---------------------------|-------|
| 1.                     | Waktu     | Waktu menunggu: < 20 menit | 3 menit                   | 10    |
| 2.                     | Waktu     | Waktu proses: < 2 menit    | 33 detik                  | 10    |
| <b>TOTAL PENILAIAN</b> |           |                            |                           | 20    |

Sumber: Peneliti, 2019

Hasil penilaian (Tabel 2) saat pengamatan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pemeriksa masih dalam standar waktu yang ditentukan, baik jika dilihat dari tolak ukur waktu menunggu maupun waktu proses per penumpang. Hal ini menandakan kinerja petugas yang optimal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan pemerintah. Tingkat servis Pejabat Imigrasi di imigrasi keberangkatan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali mendapatkan nilai sempurna untuk kedua tolak ukur. Beberapa faktor dapat dijadikan alasan tercapainya prestasi ini, yaitu pertama karena semua petugas sudah terlatih dalam menjalankan proses pemeriksaan. Kedua, ketiga konter dibuka dua jam sebelum keberangkatan. Ketiga, jarak konter imigrasi dari area *check-in* cukup jauh sehingga penumpang tidak datang secara bersamaan

sehingga antrean terlihat tidak begitu padat. Keempat, petugas sigap menyarankan penumpang untuk pindah konter apabila terjadi antrean tetapi di waktu yang bersamaan terdapat konter lainnya yang kosong.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara memberikan pedoman penilaian tidak hanya terhadap tingkat pelayanan di imigrasi keberangkatan, sehingga pada penelitian ini tidak dapat menyimpulkan predikat untuk Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Namun demikian, apabila *level of service* lainnya juga diteliti dengan nilai yang sempurna semua, kemudian digabungkan dengan penilaian pada tingkat pelayanan dalam penelitian ini, maka baru dapat disimpulkan bahwa kinerja operasional di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali mendapatkan predikat “Istimewa”.

## 2. Area Imigrasi Kedatangan

Area imigrasi kedatangan di bandar udara merupakan merupakan area dari pesawat udara sampai dengan konter pemeriksaan Keimigrasian pada kedatangan. Area kedatangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali meliputi hal-hal berikut.

- a. Ruang antrean penumpang, terdiri atas enam jalur antrean berbentuk lurus, garis kuning pembatas antrean dengan konter pemeriksaan, dan layar monitor informasi pada masing-masing konter pemeriksaan. Tidak ada kaca yang membatasi ruang antrean penumpang dengan area publik karena sudah langsung dibatasi oleh dinding di sekeliling ruang antrean tersebut. Ruang antrean juga dilengkapi oleh fasilitas *Thermal Scanner* atau alat pendeteksi suhu tubuh manusia, toilet, musala, serta ruang atau konter pelayanan dan pembayaran *Visa on Arrival*.
- b. Kantor pemeriksaan di area kedatangan menjadi satu fungsinya dengan ruang utama yang digunakan untuk ruang pemeriksaan lanjutan, ruang kepala sub seksi, dan loker petugas. Ruang ini juga termasuk ruang istirahat yang dilengkapi dengan perabotan. Kantor pemeriksaan di imigrasi kedatangan terletak tepat di sisi kanan konter pemeriksaan.

Seperti area keberangkatan, area imigrasi kedatangan juga dilengkapi dengan perangkat teknologi informasi pendukung Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim). Sebelum menuju konter pemeriksaan, penumpang harus melewati alat pendeteksi suhu tubuh manusia atau *Thermal Scanner*. *Thermal Scanner* menjadi peralatan wajib bagi bandar udara yang memiliki penerbangan internasional. Alat ini akan memberikan tanda apabila terdapat penumpang yang terdeteksi suhu tubuhnya di atas 38<sup>0</sup> Celcius. Penumpang tersebut akan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Tahapan pemeriksaan Keimigrasian di area imigrasi kedatangan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilakukan pada tiga konter, dengan satu konter dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan *wheel chair* meskipun terdapat enam konter di area imigrasi kedatangan. Namun, apabila tidak terdapat penumpang yang menggunakan *wheel chair*, konter ini tetap dibuka untuk umum. Pemeriksaan keimigrasian untuk kedatangan juga dilakukan oleh Petugas Pemeriksa dengan memindai Dokumen Perjalanan dan *boarding pass*. Konter imigrasi kedatangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali juga mengikuti dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.

Komputer di dalam konter secara otomatis melakukan verifikasi terhadap Data Biometrik yang tersimpan dalam kartu elektronik, masa berlaku kartu elektronik, daftar Pencegahan atau Penangkalan, serta masa berlaku Paspor dan dokumen Keimigrasian atau Izin Tinggalnya. Komputer juga merekam data kedatangan yang berlaku sebagai Tanda Masuk secara elektronik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2015 tentang Cap Keimigrasian, Tanda Masuk adalah tanda tertentu berupa cap yang dibubuhkan pada Dokumen Perjalanan warga negara Indonesia dan Orang Asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh Pejabat Imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan masuk wilayah Indonesia. Setelah mendapatkan Tanda Masuk, penumpang diperbolehkan meninggalkan konter imigrasi untuk menuju area pengambilan bagasi (*baggage claim area*).

Observasi terhadap pemeriksaan imigrasi kedatangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilakukan pada tanggal 18 Desember 2019 untuk penerbangan dengan jadwal kedatangan 20.25-22.15 WIB dari Bandar Udara Internasional Kunming Changshui (KMG) menuju ke Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali (SOC). Penerbangan ini menggunakan Malaysia Airlines dengan nomor penerbangan MH849 jenis Airbus Industrie A330-A300, kapasitas 290 orang. Tingkat pelayanan imigrasi kedatangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dinilai dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Hasil observasi terkait imigrasi kedatangan ditunjukkan oleh Tabel 3.

**Tabel 3. Penilaian pelayanan di imigrasi kedatangan**

| NO.                    | INDIKATOR | TOLAK UKUR                 | RATA-RATA<br>PENILAIAN<br>WAKTU | NILAI |
|------------------------|-----------|----------------------------|---------------------------------|-------|
| 1.                     | Waktu     | Waktu menunggu: < 30 menit | 3 menit                         | 10    |
| 2.                     | Waktu     | Waktu proses: < 2 menit    | 33 detik                        | 10    |
| <b>TOTAL PENILAIAN</b> |           |                            |                                 | 20    |

Sumber: Peneliti, 2019

Tingkat servis Pejabat Imigrasi di imigrasi kedatangan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali mendapatkan nilai sempurna untuk kedua tolak ukur. Beberapa faktor dapat dijadikan alasan tercapainya prestasi ini, yaitu pertama karena semua petugas sudah terlatih dalam menjalankan proses pemeriksaan. Kedua, konter dan petugas telah dipersiapkan sebelum kedatangan. Ketiga, petugas sigap menyarankan penumpang untuk pindah konter apabila terjadi antrean tetapi di waktu yang bersamaan terdapat konter lainnya yang kosong.

Apabila dibandingkan, dapat dilihat bahwa rata-rata waktu menunggu di imigrasi kedatangan lebih lama dari rata-rata waktu menunggu di imigrasi keberangkatan. Terdapat dua kemungkinan penyebabnya yaitu yang pertama, jumlah penumpang kedatangan lebih banyak dari pada jumlah penumpang keberangkatan yang diobservasi. Kedua, penumpang yang turun dari pesawat datang secara bersamaan menuju konter imigrasi, sehingga terjadi antrean yang lebih padat saat pemeriksaan kedatangan. Akan tetapi, seperti kondisi ini tidak hanya terjadi di area imigrasi kedatangan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo karena pemerintah memberikan toleransi lebih sepuluh menit untuk tolak ukur waktu menunggu di imigrasi kedatangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara memberikan pedoman penilaian tidak hanya terhadap tingkat pelayanan di imigrasi keberangkatan dan kedatangan, sehingga pada penelitian ini tidak dapat menyimpulkan predikat untuk Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Namun demikian, apabila *level of service* lainnya juga diteliti dengan nilai yang sempurna semua, kemudian digabungkan dengan penilaian pada tingkat pelayanan dalam penelitian ini, maka baru dapat disimpulkan bahwa kinerja operasional di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali mendapatkan predikat “Istimewa”.

## Kesimpulan

Hal-hal yang dapat disimpulkan dari artikel ini yaitu sebagai berikut.

1. Kapasitas keimigrasian Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali telah memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas teknik bandar udara seperti tercantum dalam SNI 03-7046-2004. Apabila dibandingkan dengan kondisi eksisting, hasil perhitungan ini angkanya melebihi karena bandar udara baru saja dikembangkan dengan tujuan memfasilitasi kemungkinan adanya peningkatan jumlah penumpang pada masa yang akan datang.
2. Tingkat pelayanan imigrasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali mendapatkan nilai sempurna untuk kedua tolak ukur di imigrasi keberangkatan dan imigrasi kedatangan, yaitu waktu menunggu dan waktu proses masih dalam standar waktu yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Kesimpulan dalam karya ilmiah ini berdasarkan observasi satu hari dan data tahun 2019, sehingga tidak dapat menggambarkan kondisi kapasitas keimigrasian dan tingkat pelayanan pejabat imigrasi untuk waktu selanjutnya. Oleh karena itu, penelitian dengan topik yang sama perlu dilakukan secara berkala untuk melihat perkembangan serta perbandingan hasil, terutama pengamatan saat waktu sibuk.

## Daftar Pustaka

- BSN (BSN). 2004. *SNI 03-7046-2004: Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib*. BSN. Jakarta.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham RI). 2015. *Cap Keimigrasian*. Kemenkumham RI. Jakarta.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham RI). 2015. *Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi*. Kemenkumham RI. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Kemenhub RI). 2015. *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Kemenhub RI. Jakarta.
- Milen, A. 2004. *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Yogyakarta: Pondok Pustaka Jogja.
- Ticoalu, R. C dan Yasa, M. M. 2014. Kedudukan *Immigration on Board (IOB)* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. *Jurnal Ketha Negara*. 2(2): 1-6.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 *Keimigrasian*. 5 Mei 2011. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 52. Jakarta.
- Widodo, L. 2019. Adi Soemarmo Bidik Rute Internasional. <https://www.suaramerdeka.com/news/baca/186191/adi-soemarmo-bidik-rute-internasional>. 7 Februari 2020 (11.00).
- Widyani, G. A. M. 2016. Eksistensi area imigrasi pada tempat pemeriksaan imigrasi di Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana*. 5(1): 101-110.
- Yarlina, L. 2012. Analisis kapasitas terminal penumpang di bandar udara SMB II Palembang. *Jurnal Penelitian Perhubungan Udara*. 38(2): 118-135.