

NEWS

Abdullah Rasyid: All Indonesia, Dari Aplikasi Kedatangan Menjadi Wajah Pertama Negara

Updates. - TNIAD.NET

Jul 22, 2026 - 13:01



JAKARTA - Dalam agenda Analisis dan Evaluasi Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan, Rabu, 22 Juli 2026, Direktur Jenderal Imigrasi Hendarsam Marantoko menyampaikan kepada Menteri Imigrasi dan Pemasyarakatan Agus Andrianto bahwa layanan All Indonesia akan terus disempurnakan.

Pernyataan itu menarik perhatian saya. Bukan hanya karena menyangkut pengembangan sebuah aplikasi, tetapi karena All Indonesia dapat menjadi pintu

masuk menuju perubahan yang lebih besar dalam pelayanan perlintasan Indonesia.

Kami melihat penyempurnaan itu tidak cukup dimaknai sebagai penambahan menu. All Indonesia perlu dikembangkan dengan melihat perjalanan dari sudut pandang orang yang menggunakannya: sejak merencanakan keberangkatan, memeriksa persyaratan, memperoleh visa, mengisi deklarasi, menjalani pemeriksaan, menyelesaikan urusan kepabeanan dan karantina, hingga memperoleh layanan setelah tiba di Indonesia.

Gagasan tersebut kemudian saya coba tuliskan sebagai bahan pemikiran. Sebab, aplikasi ini mempunyai peluang untuk berkembang jauh melampaui fungsi deklarasi kedatangan. Ia dapat menjadi wajah pertama pelayanan negara.

Kesan terhadap sebuah negara sering terbentuk sebelum pesawat menyentuh landasan. Seorang wisatawan mulai menilainya ketika mencari informasi visa, memeriksa syarat perjalanan, mengunggah dokumen, membayar biaya, dan memastikan barang bawaannya tidak melanggar ketentuan.

Penilaian itu berlanjut di bandara. Apakah prosedurnya mudah dipahami? Apakah antreannya masuk akal? Apakah sistem memberikan kepastian? Atau wisatawan harus berpindah dari satu laman ke laman lain, mengisi data yang sama berulang kali, lalu tetap kebingungan ketika tiba?

Di ruang kedatangan, negara tidak hadir melalui slogan. Negara dinilai dari cara kerjanya.

All Indonesia lahir dari kebutuhan untuk menyatukan deklarasi kedatangan yang sebelumnya tersebar di beberapa instansi. Langkah ini penting. Namun, pengembangannya tidak boleh berhenti pada penambahan fitur. Aplikasi pemerintah bukan etalase yang otomatis semakin baik ketika semakin penuh. Terlalu banyak menu justru dapat menciptakan birokrasi baru dalam bentuk digital.

Pertanyaan yang harus dijawab bukan sekadar, "Fitur apa lagi yang dapat dimasukkan?" Pertanyaan yang lebih mendasar ialah, "Dapatkah seluruh perjalanan penumpang diselesaikan melalui satu alur yang sederhana?"

Alur itu dimulai sejak seseorang merencanakan perjalanan, memeriksa persyaratan masuk, memperoleh visa, mengisi deklarasi, menjalani pemeriksaan, menyelesaikan kepabeanan dan karantina, sampai mendapatkan layanan setelah berada di Indonesia.

Pengguna tidak seharusnya dipaksa memahami kerumitan pembagian kewenangan antarlembaga. Ia cukup berhadapan dengan satu pintu pelayanan negara.

Jangan Sekadar Memindahkan Loker

Banyak program digitalisasi gagal karena hanya memindahkan formulir kertas ke layar telepon. Loker fisik berkurang, tetapi pola birokrasi lama tetap dipertahankan. Data identitas diminta berkali-kali. Dokumen yang pernah disampaikan harus diunggah kembali. Pengguna membuat akun berbeda di

beberapa sistem, kemudian mencari sendiri instansi yang bertanggung jawab ketika terjadi masalah.

Bila itu yang terjadi, All Indonesia hanya akan menjadi deretan loket dalam satu layar.

Masyarakat dan wisatawan tidak berkepentingan mengetahui apakah sebuah data berada di bawah kewenangan Imigrasi, Bea Cukai, Kesehatan, Karantina, operator bandara, atau maskapai. Mereka membutuhkan perjalanan yang aman, mudah, dan pasti.

Data yang telah diberikan kepada negara semestinya tidak diminta kembali tanpa alasan yang jelas. Ketika paspor sudah dipindai, identitas dasar tidak perlu diketik ulang. Saat nomor penerbangan telah terhubung dengan manifest maskapai, waktu serta terminal kedatangan dapat terisi otomatis. Visa yang telah diterbitkan seharusnya langsung terbaca dalam deklarasi kedatangan.

Prinsipnya sederhana: pengguna cukup memberikan data satu kali, sedangkan sistem pemerintahan bekerja di belakangnya.

Hal yang sama berlaku untuk barang bawaan. Penumpang yang menyatakan membawa obat, makanan, tumbuhan, hewan, uang tunai, atau perangkat telekomunikasi perlu memperoleh penjelasan yang langsung dan mudah dipahami. Apakah barang tersebut bebas dibawa, wajib dilaporkan, membutuhkan izin, dikenai pungutan, atau harus diperiksa lebih lanjut?

Orang tidak boleh dipaksa menafsirkan bahasa regulasi ketika sedang bersiap melakukan perjalanan.

Asisten Perjalanan Resmi Negara

All Indonesia dapat dikembangkan menjadi asisten perjalanan resmi Indonesia. Sebelum berangkat, calon penumpang cukup memasukkan kewarganegaraan, jenis paspor, tujuan kedatangan, dan lama tinggal. Sistem kemudian menjelaskan apakah ia bebas visa, dapat menggunakan visa saat kedatangan, atau harus memperoleh visa terlebih dahulu.

Informasi semacam itu lebih berguna daripada daftar peraturan yang panjang. Regulasi tetap menjadi dasar hukum, tetapi tugas aplikasi pelayanan adalah menerjemahkan aturan menjadi langkah yang dapat dipahami dan dilakukan pengguna.

Pengajuan visa, pembayaran, penerbitan dokumen, dan deklarasi kedatangan semestinya berada dalam satu perjalanan pelayanan. Sistem di belakangnya boleh tetap dikelola oleh instansi yang berbeda. Yang dibutuhkan adalah kemampuan antarsistem untuk membaca dan bertukar informasi secara aman.

Sesudah pesawat mendarat, aplikasi juga tidak semestinya berhenti pada penerbitan kode QR. All Indonesia dapat memberikan petunjuk sesuai kondisi setiap penumpang: apakah ia dapat menggunakan autogate, jalur mana yang harus dituju, apakah barang bawaannya memerlukan pemeriksaan karantina, di mana lokasi pengambilan bagasi, dan apa yang harus dilakukan bila dokumennya bermasalah.

Wisatawan tidak lagi menerima formulir digital semata, melainkan panduan perjalanan yang bersifat personal.

Bagi penumpang lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, anak tanpa pendamping, atau orang yang membutuhkan bantuan medis, permintaan pendampingan dapat diajukan sebelum kedatangan. Negara telah mengetahui kebutuhan mereka sebelum mereka berdiri di depan petugas.

Teknologi di sini bukan hanya alat untuk membaca data lebih cepat. Ia membantu manusia memahami proses yang harus dijalani.

Mudah Bukan Berarti Longgar

Ada anggapan bahwa kemudahan layanan akan melemahkan pengawasan. Padahal, sistem yang terintegrasi justru memungkinkan pemeriksaan dilakukan lebih awal dan lebih tepat.

Data visa, deklarasi, manifes, riwayat perjalanan, serta catatan kepatuhan dapat dianalisis sebelum penumpang tiba. Orang yang berisiko rendah dapat melewati proses yang lebih cepat. Perhatian petugas diarahkan kepada perjalanan yang tidak wajar, dokumen bermasalah, dugaan penyalahgunaan visa, atau indikator risiko lainnya.

Pengawasan yang efektif tidak berarti memeriksa semua orang dengan intensitas yang sama. Cara semacam itu menghabiskan waktu, memperpanjang antrean, dan membebani petugas tanpa jaminan hasil yang lebih baik.

Pengawasan berbasis risiko memungkinkan negara bersikap ramah kepada mereka yang patuh, sekaligus lebih tajam menghadapi ancaman.

Wisatawan yang datang dengan dokumen lengkap, tujuan perjalanan yang jelas, dan riwayat kepatuhan yang baik tidak perlu menjalani pemeriksaan berlapis. Sementara itu, penumpang dengan identitas bermasalah, pola perjalanan yang tidak lazim, atau indikasi penyalahgunaan izin dapat diperiksa lebih mendalam.

Namun, algoritma tidak boleh mengambil alih seluruh keputusan. Sistem dapat memberikan peringatan dan menemukan pola, tetapi keputusan yang menyangkut hak seseorang harus tetap berada dalam tanggung jawab petugas yang berwenang.

Harus tersedia pula mekanisme untuk memperbaiki data yang salah atau meninjau penilaian risiko yang keliru. Perbatasan modern tidak ditandai oleh banyaknya pemeriksaan, melainkan oleh ketepatan dalam menentukan siapa yang benar-benar perlu diperiksa lebih lanjut.

Tantangan Tata Kelola

Membangun aplikasi mungkin bukan bagian tersulit. Tantangan sesungguhnya terletak pada koordinasi kelembagaan.

Setiap instansi memiliki dasar hukum, prosedur, anggaran, dan sistem sendiri. Tidak jarang data masih diperlakukan sebagai milik sektoral, bukan sebagai

sumber daya pemerintahan yang digunakan bersama secara terbatas dan bertanggung jawab.

Satu pintu pelayanan tidak berarti melebur semua kewenangan. Imigrasi tetap memutuskan persoalan keimigrasian. Bea Cukai tetap menjalankan fungsi kepabeanan. Karantina dan Kesehatan bekerja berdasarkan mandat masing-masing.

Yang perlu dihapus adalah beban koordinasi dari pundak pengguna.

Masyarakat dan wisatawan tidak boleh dijadikan kurir data antarinstansi. Ketika terjadi gangguan, mereka juga tidak semestinya diminta menebak siapa yang harus dihubungi. Negara harus tampil sebagai satu kesatuan, meskipun pekerjaan di belakang layar dilakukan banyak lembaga.

Hal ini membutuhkan pembagian tanggung jawab yang tegas, standar pertukaran data, pusat bantuan bersama, mekanisme penanganan gangguan, serta audit terhadap setiap akses informasi pengguna.

Penyempurnaan All Indonesia dengan demikian bukan hanya pekerjaan teknis Direktorat Jenderal Imigrasi. Ia memerlukan orkestrasi lintas lembaga. Imigrasi dapat menjadi penggerak utama karena berada di garis depan perlintasan, tetapi keberhasilannya bergantung pada kesediaan seluruh instansi untuk membangun satu pengalaman pelayanan.

Tanpa tata kelola yang kuat, integrasi hanya melahirkan sistem besar yang sulit diawasi dan lebih sulit dipertanggungjawabkan.

Data Pribadi Bukan Harga Kemudahan

All Indonesia akan mengelola data yang sangat sensitif: identitas paspor, visa, alamat tinggal, riwayat perjalanan, kesehatan, barang bawaan, bahkan kemungkinan data biometrik. Semakin luas integrasi, semakin besar pula tanggung jawab negara.

Kemudahan pelayanan tidak boleh dibayar dengan hilangnya kendali atas data pribadi.

Setiap data harus dikumpulkan untuk tujuan yang jelas. Instansi hanya boleh mengakses informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan kewenangannya. Riwayat akses harus tercatat. Masa penyimpanan juga perlu dibatasi.

Pengguna berhak mengetahui data apa yang dikumpulkan, siapa yang mengaksesnya, untuk tujuan apa, berapa lama disimpan, dan bagaimana memperbaikinya apabila terjadi kesalahan.

Integrasi tidak berarti seluruh instansi dapat melihat semua data. Seorang petugas hanya mengakses informasi yang relevan dengan tugasnya. Prinsip ini penting untuk menjaga keseimbangan antara kemudahan pelayanan, keamanan perbatasan, dan perlindungan hak pribadi.

Kepercayaan publik tidak dibangun hanya melalui tampilan aplikasi yang menarik. Kepercayaan tumbuh ketika pengguna yakin bahwa sistem bekerja

secara aman, transparan, dan tidak menggunakan data di luar tujuan yang telah dijelaskan.

Tidak Berhenti Setelah Keluar Bandara

Hubungan antara negara dan wisatawan tidak selesai ketika seseorang meninggalkan terminal kedatangan. All Indonesia sebaiknya tetap berguna setelah proses perlintasan selesai.

Warga negara asing dapat menerima informasi mengenai masa berlaku izin tinggal, pengingat sebelum izin berakhir, prosedur perpanjangan, lokasi kantor imigrasi, perubahan alamat, hingga pelaporan paspor yang hilang.

Fitur tersebut bukan hanya memperbaiki kualitas layanan. Ia juga mencegah pelanggaran. Sebagian orang asing terlambat memperpanjang izin bukan karena berniat melawan hukum, melainkan karena tidak memahami ketentuan atau tidak memperoleh informasi pada waktunya.

Pencegahan lebih baik daripada membiarkan pelanggaran terjadi, lalu menghabiskan sumber daya negara untuk menanganinya.

Bagi warga negara Indonesia, aplikasi yang sama dapat menyediakan informasi kepulangan, layanan dokumen perjalanan, kanal pengaduan, dan akses terhadap layanan perlindungan apabila mengalami masalah di luar negeri.

Dengan desain seperti itu, All Indonesia tidak lagi menjadi aplikasi yang dipakai sekali kemudian dilupakan. Ia menjadi pintu masuk menuju ekosistem pelayanan perjalanan Indonesia.

Ukur Pengalaman, Bukan Sekadar Unduhan

Keberhasilan aplikasi pemerintah kerap dibanggakan melalui jumlah unduhan, akun terdaftar, atau formulir yang telah diisi. Angka tersebut berguna, tetapi belum cukup.

Yang lebih penting adalah berapa lama seseorang menyelesaikan seluruh proses. Berapa kali data yang sama diminta? Berapa banyak pengguna yang gagal mengisi formulir? Berapa lama mereka mengantre setelah tiba? Berapa banyak penumpang berisiko rendah yang dapat menggunakan autogate? Seberapa cepat pengaduan diselesaikan?

Dari sisi keamanan, perlu diukur apakah risiko dapat diketahui sebelum kedatangan, apakah pemeriksaan manual yang tidak perlu dapat dikurangi, dan apakah petugas dapat memusatkan perhatian pada kasus yang benar-benar bermasalah.

Kualitas All Indonesia tidak ditentukan oleh banyaknya tombol yang tersedia. Ukurannya adalah seberapa sederhana perjalanan penumpang dan seberapa tepat negara menjalankan pengawasan.

Pernyataan Dirjen Imigrasi dalam agenda Anev bahwa All Indonesia akan terus disempurnakan patut dilihat sebagai peluang untuk membangun lebih dari sekadar aplikasi deklarasi. Penyempurnaan itu dapat menjadi titik masuk bagi

perubahan cara negara melayani orang yang datang, melintas, dan tinggal di Indonesia.

Bandara, pelabuhan, dan pos lintas batas merupakan ruang perjumpaan pertama antara negara dan manusia yang memasuki wilayahnya. Di sana, ketegasan hukum harus berjalan bersama keramahan. Keamanan tidak boleh menjadi alasan untuk menciptakan kerumitan, sebagaimana kemudahan tidak boleh berubah menjadi kelengahan.

All Indonesia dapat menjadi wajah pertama pelayanan negara: mudah digunakan, tegas terhadap risiko, melindungi data pribadi, dan memperlihatkan bahwa birokrasi Indonesia mampu bekerja sebagai satu kesatuan.

Pengembangannya tidak perlu dimulai dengan menambah menu. Mulailah dengan melihat seluruh perjalanan dari sudut pandang orang yang menggunakannya.

Abdullah Rasyid

Staf Khusus Menteri Imigrasi dan Pemasarakatan dan Mahasiswa Doktoral Ilmu Pemerintahan IPDN