

OMBUDSMAN NTT KOORDINASIKAN PENATAAN TRANSPORTASI PENUMPANG DI PELABUHAN TENAU DAN BOLOK

Kamis, 17 September 2026 - ntt

KUPANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menggelar rapat koordinasi bersama lintas instansi terkait pengawasan penyelenggaraan pelayanan transportasi di Pelabuhan Tenau dan Bolok, khususnya penataan transportasi umum bagi penumpang, Rabu (16/9/2026), di Kantor Ombudsman NTT. Rapat dihadiri Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Kupang, PT Pelindo (Persero) Regional 3 Cabang Tenau, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang, Dinas Perhubungan Provinsi NTT, serta Direktorat Pengamanan Objek Vital Polda NTT.

Rapat dipandu Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Masyarakat Ombudsman NTT, Philipus Max Jemadu, dengan diawali pemaparan mengenai keluhan pengguna jasa Pelabuhan Tenau dan Bolok. Philipus menguraikan rincian pengaduan serta klasifikasi dugaan penyimpangan yang dikeluhkan pengguna jasa pelabuhan.

Dalam kurun waktu Agustus 2026, terdapat 29 pengaduan pengguna jasa pelabuhan terkait dugaan penyimpangan. Keluhan tersebut antara lain mengenai pembatasan akses taksi atau ojek online untuk menjemput penumpang di area pelabuhan, dugaan tarif angkutan yang tidak wajar, belum terintegrasinya layanan transportasi antara pengelola pelabuhan dengan taksi online maupun taksi resmi, serta perilaku petugas atau penyedia jasa yang dinilai kurang baik ketika penumpang menolak menggunakan jasa taksi pelabuhan.

Kondisi tersebut berdampak pada pengguna jasa, antara lain berupa waktu yang terbuang karena harus mengantre saat masuk dan keluar area pelabuhan, ketidakjelasan atau tingginya tarif angkutan, serta kesulitan akses transportasi bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, anak-anak, orang sakit, dan penyandang kebutuhan khusus. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai belum jelasnya informasi terkait layanan angkutan penumpang di kawasan pelabuhan.

Dalam rapat tersebut, peserta menyepakati bahwa tidak terdapat ketentuan peraturan perundang-undangan yang melarang taksi online mengantar maupun menjemput penumpang di area pelayanan penumpang. Dengan demikian, akses taksi online untuk menjemput penumpang perlu diberikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Selama ini, pembatasan akses taksi online untuk menjemput penumpang di area pelabuhan dilakukan oleh pelaku usaha taksi konvensional dan belum didasarkan pada kesepakatan bersama dengan penyedia layanan taksi online. Apabila terdapat pengguna jasa atau taksi online yang mengalami pembatasan atau gangguan dalam proses penjemputan penumpang, unsur kepolisian di area pelabuhan dapat melakukan pengamanan sesuai kewenangannya.

Terkait layanan taksi konvensional, saat ini telah terbentuk Koperasi Karya Bahari yang mengakomodasi pelaku usaha taksi konvensional dan masih dalam proses pemenuhan persyaratan perizinan berusaha. Sementara itu, Dinas Perhubungan Provinsi NTT telah menerbitkan Surat Edaran tentang Penerapan Sementara Tarif Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek Jenis Layanan Taksi Pelabuhan pada Pelabuhan Tenau dan Bolok.

Para penyelenggara angkutan umum di pelabuhan diharapkan mempedomani ketentuan tarif sebagaimana diatur dalam surat edaran tersebut. Unsur pelabuhan akan melakukan sosialisasi surat edaran kepada penyedia taksi konvensional di pelabuhan, sedangkan Dinas Perhubungan Provinsi NTT akan melakukan sosialisasi kepada aplikasi taksi online.

Ombudsman NTT selanjutnya akan melakukan monitoring terhadap pelaksanaan hasil rapat koordinasi tersebut dalam satu bulan ke depan. Monitoring dilakukan untuk memastikan kesepakatan yang telah dibahas dapat ditindaklanjuti dan keluhan pengguna jasa dengan substansi yang sama tidak terus berulang.

Ombudsman NTT memandang penataan layanan transportasi di kawasan pelabuhan penting untuk memberikan kepastian, keamanan, dan kenyamanan bagi seluruh pengguna jasa. Sebagai salah satu pintu masuk aktivitas ekonomi dan perdagangan daerah, pelayanan di kawasan pelabuhan perlu dikelola secara tertib agar tidak menimbulkan hambatan bagi masyarakat maupun distribusi barang dan logistik.

Ombudsman NTT mengapresiasi seluruh instansi yang telah hadir dan memberikan masukan dalam rapat koordinasi tersebut. Kolaborasi lintas instansi diharapkan dapat memperkuat penataan pelayanan transportasi penumpang di Pelabuhan Tenau dan Bolok serta memberikan kepastian pelayanan bagi masyarakat.