

# OMBUDSMAN NTT NILAI PELAYANAN PENYEBERANGAN NATARU DI PELABUHAN BOLOK BELUM PENUHI STANDAR

Rabu, 24 Desember 2025 - ntt

**KUPANG** - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) menilai pelayanan penyeberangan Natal dan Tahun Baru (Nataru) 2025 di Pelabuhan Bolok, Kota Kupang, belum memenuhi standar pelayanan publik. Penilaian tersebut didasarkan pada hasil pemantauan langsung Ombudsman di lapangan.

Pemantauan dilakukan pada Selasa (23/12/2025) oleh Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Yosua P. Karbeka, bersama jajaran. Kegiatan ini bertujuan memastikan kesiapan layanan transportasi penyeberangan agar berjalan aman, tertib, serta menjamin pemenuhan hak pengguna jasa selama periode Nataru.

Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman menemukan sejumlah permasalahan mendasar, terutama terkait fasilitas, operasional pelayanan, kesehatan, dan keterbukaan informasi. Fasilitas ruang tunggu dinilai belum ramah bagi kelompok rentan. Keterbatasan kursi prioritas, kapasitas ruang tunggu yang tidak memadai, serta ketidadaan petugas pendamping bagi penyandang disabilitas menyebabkan fasilitas pendukung, seperti ruang menyusui dan kursi roda, tidak berfungsi secara optimal.

Dari sisi operasional, jumlah loket pelayanan tidak sebanding dengan volume penumpang. Di lapangan hanya tersedia empat loket pemeriksaan penumpang dan dua loket kendaraan, meskipun PT ASDP Indonesia Ferry memiliki sepuluh unit alat pemeriksaan tiket. Kondisi ini berdampak pada antrean panjang dan menurunnya efisiensi pelayanan, khususnya pada puncak arus penumpang Nataru.

Ombudsman juga menyoroti tidak adanya tenaga kesehatan yang bertugas di posko terpadu Pelabuhan Bolok. Posko hanya diisi unsur Satpol PP, Kepolisian, dan TNI, tanpa kehadiran petugas kesehatan, karantina, maupun perhubungan. Klinik pelabuhan tidak beroperasi, kotak P3K ditemukan dalam kondisi kosong, serta tidak tersedia peralatan medis dasar. Kondisi ini dinilai berisiko terhadap keselamatan penumpang.

Selain itu, pengelolaan fasilitas sanitasi dinilai belum memadai. Dari lima unit toilet yang tersedia, hanya tiga unit yang dapat digunakan, sementara dua toilet lainnya terkunci meski dalam kondisi layak. Keterbatasan fasilitas tersebut berdampak pada kenyamanan penumpang di tengah tingginya mobilitas pengguna jasa.

Kondisi ruang tunggu juga menjadi perhatian Ombudsman. Keterbatasan tempat duduk menyebabkan penumpang harus duduk di lantai dan bercampur dengan barang bawaan, yang tidak mencerminkan prinsip pelayanan publik yang layak, aman, dan manusiawi.

Dari aspek keterbukaan informasi, Ombudsman menemukan belum tersedianya penunjuk arah yang jelas menuju fasilitas utama, seperti toilet, musala, ruang tunggu, loket, dan meja informasi. Standar pelayanan terkait biaya, prosedur, dan durasi layanan juga belum disampaikan secara transparan kepada masyarakat.

Meski demikian, Ombudsman memberikan apresiasi kepada PT ASDP Indonesia Ferry atas penyediaan kapal cadangan untuk mengantisipasi kelebihan kapasitas penumpang serta adanya kanal informasi dan petugas khusus layanan Nataru.

Ombudsman RI NTT meminta manajemen ASDP segera melakukan perbaikan menyeluruh, termasuk pembenahan pengelolaan posko terpadu dan sistem pengaduan. Masyarakat diimbau memanfaatkan kanal pengaduan resmi ASDP melalui call center 191, WhatsApp 0811-1021-191, atau akun Instagram @asdpl.kupang. Apabila pengaduan tidak ditindaklanjuti, masyarakat dapat melaporkannya kepada Ombudsman RI Perwakilan NTT.

Ke depan, seiring rencana pengoperasian terminal baru di Pelabuhan Bolok pada tahun mendatang, Ombudsman mengingatkan pentingnya penataan akses dan fasilitas yang memenuhi standar pelayanan publik serta bersifat inklusif, khususnya bagi penyandang disabilitas.

Ombudsman RI NTT menilai temuan tersebut mengindikasikan potensi maladministrasi, berupa pengabaian kewajiban pelayanan publik dan pengelolaan fasilitas yang belum optimal. Ombudsman menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dan BUMN dalam menjamin pemenuhan hak dasar masyarakat secara aman, layak, dan bermartabat.