PANTAU LAYANAN MUDIK, INI CATATAN OMBUDSMAN KEPRI UNTUK PELABUHAN RORO PUNGGUR DAN SEKUPANG

Selasa, 18 April 2023 - Reihana Ferdian

BATAM - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) melakukan pemantauan pelayanan publik terkait persiapan mudik lebaran tahun 2023 di Pelabuhan ASDP Roro Telaga Punggur dan Pelabuhan Sekupang, Senin (17/04/2023).

Adi Permana, selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kepri menjelaskan bahwa hari ini merupakan hari pertama pemantauan dilakukan.

"Kami akan lakukan pemantauan di beberapa tempat, namun pada hari pertama ini kami lakukan pantauan di Pelabuhan ASDP Roro Telaga Punggur dan Pelabuhan Sekupang," jelas Adi.

Pada Pelabuhan ASDP Roro Telaga Punggur, Adi mengatakan layanan mudik sudah berjalan cukup baik mulai dari kualitas pelayanan, standar pelayanan hingga sarana dan prasarana.

"Kami sangat mengapresiasi adanya peningkatan kualitas pelayanan, kelengkapan standar pelayanan, dan sarana prasarana di sana. Apalagi ada wancana untuk perluasan ruang tunggu pengguna layanan pada bulan Juni mendatang," tuturnya.

Lebih lanjut, ia menjelaskan bahwa pihak Pelabuhan ASDP Roro Telaga Punggur telah melakukan skema pemesanan tiket kapal jarak jauh melalui aplikasi WhatsApp demi mencegah adanya praktik percaloan.

"Adanya skema ini sudah sangat bagus dilakukan untuk meminimalisir praktik percaloan. Namun, seharusnya dilengkapi dengan SOP, sehingga masyarakat mudah memahami," tutur Adi.

Persoalan lain di Pelabuhan ASDP Roro Telaga Punggur yang menjadi catatan Ombudsman yakni ketersediaan posko kesehatan.

"Ruang medis tersedia di ruang tunggu, namun saat pemantauan belum ada petugas kesehatan yang *standby*," ungkap Adi.

Hal tersebut dikarenakan saat ini pihak pengelola sedang melakukan rapat bersama dengan stakeholder terkait seperti Jasa Raharja maupun kantor kesehatan pelabuhan untuk penyediaan sarana kesehatan bagi pengguna layanan.

Selanjutnya, Adi membeberkan situasi di Pelabuhan Sekupang yang juga sudah cukup baik, dari mulai X- Ray yang berfungsi dengan baik hingga penataan hilir mudik lalu lintas.

"Kami harap dapat dipertahankan terutama nanti saat *peak season* pelaksanaan mudik tahun ini," ujar Adi.

Untuk kedua pelabuhan itu, Adi meminta agar pihak pelabuhan maupun instansi terkait membuka layanan pengaduan yang informatif bagi masyarakat.

"Buka pengaduan seinformatif mungkin, jangan hanya kotak saran saja, cantumkan kemana masyarakat dapat membuat pengaduan. Jangan sampai masyarakat bingung dan tidak tahu kemana harus mengadu," tegas Adi.