

# REALITAS LAYANAN KAPAL ASDP NTT

Selasa, 27 Februari 2024 - Ronald Pandie

PT Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Indonesia Ferry (Persero) (disingkat: ASDP) adalah salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perseroan ini adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyeberangan guna mempercepat pembangunan khususnya penyeberangan perintis. Visinya adalah menjadi perusahaan jasa penyeberangan dan pelayaran yang berkelas dunia, terbesar dan terbaik di Indonesia dan regional serta mampu memberikan nilai tambah bagi stakeholders dengan misi antara lain; memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan tingkat keselamatan yang tinggi dan menjadi agen pembangunan nasional melalui pelayanan angkutan penyeberangan dan pelayaran. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam upaya memenuhi kebutuhan seluruh pengguna jasa dan Negara, memberikan layanan dan jasa di bidang Angkutan sungai, danau dan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan, barang dan hewan ternak. Khusus di NTT, PT ASDP memiliki sembilan armada kapal dengan pelayaran setiap hari ke berbagai daerah tujuan. Enam armada kapal dengan home base di Bolok Kupang, dua armada dengan home base di Kalabahi dan satu armada dengan home base di Kewapante - Maumere. Kapal-kapal ASDP menjadi andalan utama masyarakat NTT bepergian antar pulau dengan alasan lebih murah dan terkoneksi ke semua wilayah di NTT.

## Komplain Penumpang

Sebagai orang yang mengabdikan diri di lembaga pengawas pelayanan publik dengan keseharian tugas adalah menerima keluhan para pengguna layanan, layanan ASDP termasuk yang kerap dikeluhkan para penumpang. Beberapa keluhan dimaksud antara lain, pertama; jumlah penumpang yang terlampaui banyak sehingga penumpang sulit bergerak saat berada di dalam kapal, bahkan untuk ke toilet sekalipun. Penumpang berharap agar penjualan tiket di loket memperhatikan kapasitas kapal demi kenyamanan dan keselamatan penumpang. Kedua; ASDP menjual tiket tidak dengan sistem online/e-tiket sebagaimana e-tiket kapal-kapal milik PT Pelni. Hal ini menjadi sebab kerumunan penumpang di loket tiket dan menimbulkan antrian panjang. Sejak tahun 2022, pembelian tiket kapal ASDP menggunakan kartu brizzi untuk pembayaran tiket non tunai namun membuat alur layanan menjadi lebih panjang dan memperbanyak antrian karena calon penumpang harus membeli terlebih dahulu kartu brizzi dan top up kartu di ATM BRI di pelabuhan atau koperasi ASDP di pelabuhan. Di sana terjadi dua kali antrian yaitu di lokasi pembelian kartu dan di loket cetak tiket ASDP. Cara ini juga membuat biaya tiket menjadi lebih mahal karena ada tambahan biaya admin pembelian kartu sebesar Rp 30.000 plus biaya top up/admin di bank dan koperasi berkisar 6500-10.000. Ketiga; ASDP belum menyiapkan loket tiket khusus bisnis/VIP agar calon penumpang bisa memilih membeli tiket ekonomi atau bisnis. Sebab praktek selama ini, penumpang membeli tiket kelas ekonomi lalu masuk ke ruang VIP/bisnis dengan menambah sejumlah uang di dalam kapal. Hal ini menyebabkan para penumpang yang telah membeli tiket bisnis tidak mendapat tempat di kelas bisnis karena telah terisi penuh oleh mereka yang membeli tiket kelas ekonomi. Keempat; agar calo tiket tidak berada di loket tiket karena akan sangat mengganggu antrian pembelian tiket. Selama ini, calo tiket selalu berada di loket dan mengumpulkan KTP calon penumpang dalam jumlah banyak dan membeli tiket dengan menaikkan harga tiket sebesar Rp 5000 per tiket. Kelima; penumpang menyewa kasur/matras di dalam kapal selama pelayaran khususnya kapal rute Kupang - Rote dengan biaya sewa kasur sebesar Rp. 20.000 dan Kupang - Waingapu dengan biaya sewa kasur sebesar Rp 50.000. Padahal kasur adalah fasilitas kapal yang sudah termasuk biaya tiket yang telah dibeli penumpang. Keenam; pungutan tambahan petugas kepada mobil ekspedisi yang ukuran dan tonasenya melampaui golongan kendaraan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan gubernur tentang tarif kendaraan per golongan. Terhadap berbagai keluhan tersebut, selama beberapa tahun terakhir kami terus berkomunikasi dan koordinasi dengan General Manager ASDP NTT dan jajaran agar dilakukan perbaikan mendasar terhadap pelayanan kepada para penumpang kapal. Beberapa perubahan telah dilakukan ASDP antara lain tersedianya loket tiket khusus VIP sehingga penumpang bisa langsung membeli tiket VIP di loket tanpa harus membayar tambahan biaya di kapal jika ingin menempati ruang VIP. Sementara terhadap keluhan lainnya masih *in progress* atau belum mendapat tindak lanjut perbaikan.

## Harapan Penumpang

Harapan penumpang kapal ASDP sama dengan harapan pengguna layanan instansi lainnya yaitu pelayanan yang mudah, murah, cepat dan transparan. Petugas kapal diharapkan mengedepankan keselamatan, layanan penuh keramahan dan tulus. Dalam hal keselamatan perjalanan penyeberangan, ASDP agar senantiasa melakukan perawatan dan perbaikan kapal secara rutin dengan jadwal yang ketat selain melakukan pengecekan kelaikan kapal penyeberangan setiap kali akan berlayar. ASDP juga harus memastikan ketersediaan peralatan keselamatan seperti pelampung dan sekoci sesuai ketentuan yang berlaku serta memastikan seluruh kru baik nakhoda maupun anak buah kapal dalam kondisi siap dan sehat. Dengan demikian seluruh pengguna jasa merasa aman, nyaman, sehat dan selamat dari saat berada di pelabuhan, saat berada di atas kapal, hingga tiba di pelabuhan tujuan. Hal ini sejalan dengan *Safety Habit 3 Jaga (3J)* yang diterapkan ASDP yang mencakup Jaga Diri, Jaga Alat, dan Jaga Lingkungan, sebagai upaya internalisasi budaya seluruh Insan ASDP untuk meningkatkan reputasi positif perusahaan dan menumbuhkan kepercayaan pengguna jasa.

## Beberapa Saran

Berikut beberapa saran yang sekiranya menjadi atensi jajaran ASDP guna perbaikan layanan antara lain, pertama; melarang calo tiket masuk dalam area loket tiket dan segera membenahi pelayanan tiket agar tidak ada ruang praktek percaloan tiket. Kedua; agar ASDP menjual tiket dengan sistem online/e-tiket sebagaimana e-tiket kapal-kapal milik PT Pelniguna guna menghindari antrian panjang di loket tiket dan memudahkan penumpang mengakses tiket kapal dari mana saja. Cukup dengan e-tiket tersebut calon penumpang bisa langsung naik kapal dan diperiksa saat di kapal. Ketiga; melarang anak buah kapal memungut uang tiket di dalam kapal. Hal ini harus ditertibkan agar tidak ada pembayaran tiket di dalam kapal kepada para petugas yang tentu saja sangat merugikan PT ASDP karena pembayaran tersebut tanpa bukti bayar dan diduga tidak masuk ke kas ASDP. Keempat; menyiapkan loket penjualan tiket VIP/Bisnis dan melarang penumpang pemegang tiket ekonomi masuk ke ruang VIP/bisnis. Kelima; agar penjualan tiket di loket memperhatikan kapasitas kapal demi kenyamanan dan keselamatan penumpang. Keenam; agar gerai-gerai penjualan tiket berada di berbagai tempat tidak hanya di loket pelabuhan melainkan juga pihak ketiga yang bisa diajak kerja sama guna memudahkan penumpang mengakses tiket.

Oleh: Darius Beda Daton (Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT)