

DIDESAK OMBUDSMAN NTT, GENERAL MANAGER ASDP SIAP BENAHI FASILITAS DAN TINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

Kamis, 20 November 2025 - ntt

KUPANG, fortuna.press - Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT Darius Beda Daton melakukan pertemuan dengan General Manager ASDP Wijaya Santosa dan Manager Usaha ASDP NTT, Alan W. di ruang kerjanya, Senin 17 November 2025.

Pertemuan yang diinisiasi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman NTT itu sehubungan dengan banyaknya keluhan warga akan rendahnya kualitas layanan ASDP NTT di pelabuhan Bolok Kupang, juga terkait rotasi kepemimpinan baru di tubuh ASDP.

Untuk itulah sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah NTT, Darius Beda Daton merasa perlu untuk berdiskusi dengan General Manager ASDP dan jajaran sebagaimana lazimnya, sehingga diharapkan lebih sinergis dan produktif kedepan.

Tujuannya tentu mencari solusi bersama terkait berbagai keluhan pengguna jasa bersama, juga berjuang untuk melakukan peningkatan kualitas layanan ASDP bagi warga Nusa Tenggara Timur. Kepada General Manager ASDP NTT dan Manager Usaha, Darius menyampaikan beberapa masukan yang sifatnya mendesak dan harus segera dibenahi, antara lain;

Pertama; bahwa kapal ASDP adalah transportasi utama masyarakat NTT yang menjadi penghubung antar pulau. Karena itu pemberian fasilitas kapal dan terminal darat yang layak dan manusiawi harus menjadi perhatian utama. Saat ini fasilitas kapal masih perlu diperbaiki dan ruang tunggu masih jauh dari nyaman.

Kedua; fasilitas kapal yang dimaksud adalah tempat tidur yang perlu ditambah bagi armada ASDP untuk rute pelayaran 12-15 jam. Jika tetap menyediakan kursi seperti saat ini maka kursi tersebut harus bisa dilipat untuk tidur. Kursi saat ini katanya kurang manusiawi karena penumpang hanya bisa duduk selama 12-15 jam.

Ketiga; khusus untuk kapal perintis KM Ile Mandiri yang melayani rute Kupang-Larantuka-Solor-Adonara-Lembata agar rutin melayari rute tersebut dan tidak melakukan pembatalan pelayaran karena alasan gangguan teknis kapal atau alasan operasional lainnya kecuali faktor cuaca. Sebab hal ini selalu menjadi keluhan para pengguna jasa kapal, khususnya kendaraan ekspedisi antar pulau dari Larantuka-Adonara-Lembata PP.

"Jika KM Ile Mandiri mengalami gangguan agar disiapkan kapal pengganti atau dilayani kapal jalur komersil sebanyak 2 kali seminggu guna menghindari penumpukan kendaraan dan kelancaran distribusi logistik antar pulau, ujarnya.

Keempat; agar tiket VIP bisa dibeli melalui aplikasi tiket. Selama ini pengguna jasa hanya bisa membeli tiket ekonomi. Jika ingin membeli tiket VIP, hanya bisa dilakukan dengan menambah uang di loket atau membayar langsung ke ABK saat di dalam kapal.

Hal ini berpotensi merugikan ASDP karena bisa saja pembayaran tersebut tidak masuk ke kas ASDP.

Kelima; khusus muatan hewan dengan tujuan Waingapu agar perlu dipikirkan opsi lain dengan tidak memuat hewan dalam jumlah banyak bersama penumpang. Sebab penumpang sering menyampaikan keluhan karena ketidaknyamanan menghirup bau amoniak selama belasan jam.

Keenam; guna mencegah penumpukan penumpang di loket saat cek in tiket, agar ditambah petugas dan mesin ADC di loket. Hal ini kerap menjadi complain rutin penumpang karena lama waktu tunggu cek in tiket karena petugas terbatas hanya 2 orang.

Siap Lakukan Pembenahan

Terhadap berbagai keluhan warga yang disampaikan oleh Kepala Ombudsman NTT, General Manager ASDP Wijaya Santosa menyatakan siap melakukan pembenahan layanan. Dia berjanji untuk segera berkoordinasi ke ASDP pusat.

Terkait layanan rute perintis dengan KM Ile Mandiri, diinformasikan bahwa saat ini KM Ile Mandiri sedang menjalani docking selama 20 hari ke depan di Surabaya sehingga untuk kapal pengganti akan disiapkan 2 kali trip dari jalur komersil Larantuka dan Lewoleba guna menghindari penumpukan kendaraan di Larantuka - Adonara dan Lembata.

Untuk gedung terminal baru yang selama ini mangkrak akan dilanjutkan dan diperkirakan bisa digunakan pada pertengahan tahun 2026.

Khusus tiket VIP, akan disampaikan ke IT pusat agar bisa dilakukan pembelian via aplikasi karena persoalan aplikasi tiket VIP terjadi di seluruh Indonesia.

Sedangkan mengenai tempat tidur dan kursi yang bisa digunakan untuk tidur, saat ini sedang diusulkan dan semoga segera dipenuhi untuk optimalisasi pelayanan.

Menurut Santosa, tambahan petugas di loket juga akan diupayakan guna menghindari antrian penumpang. Sementara untuk pengangkutan ternak ke Waingapu, akan dibicarakan bersama Pemda Sumba Timur, Pengusaha dan KSOP agar diangkut khusus ternak pada pelayaran tertentu yang disepakati bersama dan tidak diangkut bersama penumpang untuk menjaga kenyamanan penumpang.

General Manager ASDP NTT Wijaya Santosa juga meminta dukungan seluruh masyarakat NTT untuk melakukan pembenahan layanan. (tim/42na/rilis/fb)