INI HASIL OMBUDSMAN BABEL PANTAU ARUS MUDIK DI TIGA TITIK LAYANAN PUBLIK

Kamis, 28 April 2022 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik terkait arus mudik Idul Fitri 1443 Hijriah, Ombudsman Babel melakukan pemantauan pada beberapa titik layanan, seperti Bandara Depati Amir, Pelabuhan Pangkabalam, dan Posko Pelayanan Mudik, Selasa (26/4/2022).

Ombudsman Babel menaruh perhatian pada implementasi ketentuan perjalanan bagi pelaku dalam negeri berdasarkan protokol Covid-19. Disamping itu, juga melihat kesiapan penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

"Ombudsman Babel melakukan pemantauan arus mudik sebagai salah satu bentuk pengawasan untuk memastikan masyarakat dapat melakukan perjalanan dengan aman dan tertib. Pada tahun ini, mengingat masih dalam kondisi pandemi Covid-19, Ombudsman perlu melakukan pengawasan terkait penerapan protokol kesehatan agar dapat mencegah terjadinya peningkatan penularan virus Covid-19 sebagaimana SE Ketua Ombudsman RI Nomor 16 Tahun 2022", ujar Yozar.

Pada pemantauan Bandara Depati Amir terkait penerapan protokol kesehatan Covid-19 sudah diterapkan secara baik oleh pengelola bandara, dapat dilihat dari cukupnya ketersediaan petugas pengawas prokes lintas instansi. Akan tetapi untuk pelayanan di Pelabuhan Pangkal Balam kami merasa cukup banyak yang harus diperbaiki.

"Pemantauan arus mudik Pelabuhan Pangkal Balam dari segi penerapan protokol Covid-19 perlu adanya peningkatan yang dilakukan oleh pengelola pelabuhan, mungkin dalam hal ini Port Corporation (IPC) atau PT Pelabuhan Indonesia II (Persero). Ombudsman Babel masih menemukan masyarakat yang tidak menggunakan masker, tempat cuci tangan tidak berfungsi dengan baik, tidak ada pengecekan suhu pada penumpang perjalanan.

"Selain itu, terjadi kerumuman penumpang yang terjadi di loket tiket maupun ruang tunggu tanpa adanya imbauan melalui pengeras suara maupun teguran dari petugas. Dalam kegiatan ini, juga ada masyarakat yang mengeluhkan kepada Ombudsman terkait ketidakjelasan informasi alur pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelabuhan sehingga mereka kebingungan harus ke siapa dan melengkapi apa saja saat ingin naik kapal.

Namun, Ombudsman Babel mengapresiasi dari KSOP Pangkal Balam yang mengedepankan keselamatan penumpang dalam arus mudik dengan memastikan kelaikan kapal dapat berlayar sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, serta termasuk penerapan prosedur protokol kesehatan di kapal.

Terakhir adalah pemantauan posko mudik yang diselenggarakan oleh PPK 1.3 Satker PJN Wilayah I pada ruas jalan Pangkalpinang - Sungailiat. Ombudsman Babel mengapreasi layanan yang disediakan kepada masyarakat dengan menyediakan toilet *portable,* perlengkapan dan vitamin/obat-obatan bagi pelaku perjalanan, serta layanan pengaduan masyarakat perbaikan jalan yang berlubang. Namun Ombudsman berharap sosialisasi mengenai Posko ini harus lebih gencar disosialisasikan

"Posko ini sepertinya akan berguna bagi masyarakat, akan tetapi, lebih baik jika pihak PPK 1.3 Satker PJN Wilayah I dapat menginformasikan hal ini secara luas baik melalui media ataupun melalui *banner* yang dapat diletakkan di sekitar Posko ini, karena kami lihat belum ada satupun pelaku perjalanan yang mengakses posko ini.

"Secara keseluruhan, kami akan terus memantau pelaksanaan pelayanan mudik ini, sekaligus memberikan saran dan masukan bagi perbaikan layanan kedepan, semoga tetap konsisten meningkat ke arah lebih baik pelaksanaannya sampai arus balik mudik setelah lebaran nanti" tutup Yozar.