

# OMBUDSMAN BABEL SOROTI MASALAH CALO DAN FASILITAS LAYANAN ARUS MUDIK TAHUN 2024

Jum'at, 05 April 2024 - kepbabel

Pangkalpinang - Ombudsman Babel sebagai lembaga negara pengawas eksternal pelayanan publik menyoroti permasalahan yang muncul terkait praktik percaloan yang ada di Pelabuhan Tanjung Kalian, selain itu permasalahan fasilitas layanan seperti bandara Depati Amir mendapatkan keluhan dari masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy mengungkapkan persoalan yang muncul pada saat mudik tentu menjadi perhatian khusus semua pihak.

"Hal ini berkaitan dengan hak masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagaimana dalam UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, arus mudik merupakan bagian dari layanan jasa terutama yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara", ujar Yozar kepada awak media, Kamis (04/04/2024).

Ombudsman Babel setiap tahun selalu melakukan pemantauan arus mudik di beberapa fasilitas layanan bandara maupun pelabuhan. Namun, permasalahan calo yang terjadi pada Pelabuhan Tanjung Kalian merupakan masalah serius dari lemahnya sistem tata kelola pelayanan publik.

Yozar menuturkan dalam pembelian tiket secara online, para pembeli akan mengisi identitas.

"Perlu menjadi perhatian secara khususnya terkait apakah tiket para penumpang yang dibeli dari para calo sudah sesuai dengan identitas penumpang yang akan berangkat, dikarenakan para penumpang bakal menggunakan e-tiket. Selain itu, pemberitaan dari berbagai media massa, tiket sudah habis terjual dari tanggal 4 sampai 6 April, para penumpang ada yang mengeluh tidak mendapatkan informasi bahwa pembelian dilakukan secara online. Tentu hal ini menjadi persoalan yang mesti dicarikan solusinya oleh pihak penyelenggara, terutama bagi penumpang yang sudah datang ke pelabuhan", ungkap Yozar.

Ombudsman Babel mendorong agar pihak Pelabuhan Tanjung Kalian untuk menginformasikan secara luas kanal pengaduan masyarakat dan titik informasi layanan, serta mengoptimalkan peran posko kesehatan bagi para pemudik.

Berdasarkan arus mudik tahun lalu telah terjadinya antrian panjang para pemudik memasuki pelabuhan, tentu para kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan anak-anak menjadi perhatian khusus.

## Bandara dalam Sorotan Ombudsman

Ombudsman Babel tidak hanya menyoroti masalah pelabuhan penyeberangan, tetapi juga Bandara Depati Amir dikarenakan adanya konsultasi dari masyarakat yang mengeluhkan beberapa layanan di bandara.

Pada momentum arus mudik, layanan bandara menjadi primadona masyarakat Sepintu Sedulang untuk menggunakan

jasa angkutan.

Terlebih lagi, fasilitas layanan bagi pengguna layanan mesti dapat diperhatikan kepada masyarakat. Yozer menyampaikan bahwa Ombudsman Babel telah menerima keluhan terkait layanan toilet yang kurang bersih dan ada sebagian tidak bisa digunakan.

"Meningat arus mudik, tentunya akan

terjadi kepadatan penumpang, fasilitas layanan perlu diperhatikan. Disamping itu, fasilitas seperti eskalator dapat berfungsi sebagaimana mestinya sehingga tidak ada masyarakat yang mengeluh akan hal tersebut. Kami juga menaruh perhatian kepada fasilitas lift bandara agar dapat dipastikan kehandalan, jangan sampai ada kejadian yang tidak diinginkan. Disamping itu, pihak bandara juga dapat memastikan layanan lift digunakan bagi penumpang yang membutuhkan perlakuan khusus, seperti lansia, ibu hamil, orang sakit, dan sebagainya", ungkap Yozer.

Dalam beberapa hari yang lalu, Bandara Depati Amir sempat mengalami pemadaman Listrik yang menyebabkan beberapa fasilitas bandara tidak bisa digunakan. Oleh karena itu, Ombudsman Babel mendorong agar pihak pengelola Bandara Depati Amir untuk memperbaiki tata kelola layanan bandara, terutama menghadapi situasi emergency, seperti mati listrik.

Yozer menambahkan persoalan pada puasa dan lebaran, permasalahan layanan publik ada yang bermunculan dengan beragam persoalan. Ia berharap jangan sampai pada momentum puasa dan lebaran masyarakat mengeluhkan layanan, terutama layanan jasa.