OMBUDSMAN JABAR USUL PEMBENTUKAN TIM TERPADU ADUAN PEMUDIK

Kamis, 12 Maret 2026 - jabar

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat mendorong pembentukan tim terpadu, yang khusus menangani dan menindaklanjuti laporan masyarakat selama arus mudik dan arus balik Idulfitri 2026. Langkah tersebut dinilai penting agar setiap keluhan yang muncul selama perjalanan mudik dapat terkoordinasi dengan baik dan segera ditangani oleh instansi yang berwenang.

Asisten Ombudsman Jabar, Kartika Purwaningtyas mengatakan, secara umum kesiapan penyelenggaraan mudik tahun ini menunjukkan perkembangan positif karena melibatkan koordinasi lintas sektor yang semakin kuat. "Seperti yang sudah dijelaskan oleh lintas sektor terkait persiapan mudik tahun ini, sangat komprehensif sekali dan setiap tahun menunjukkan peningkatan yang luar biasa," ujar Kartika, dikutip Selasa 10 Maret 2026.

Menurutnya, Ombudsman secara rutin melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan mudik setiap tahun. Hal ini karena kegiatan mudik merupakan bagian dari pelayanan publik yang menyangkut mobilitas masyarakat dalam jumlah besar. Kartika menilai, pemerintah dan berbagai instansi terkait saat ini sudah menunjukkan respons yang cukup baik terhadap berbagai keluhan masyarakat, termasuk laporan yang beredar melalui media sosial. "Keluhan atau aduan yang muncul di masyarakat, termasuk di media sosial, sudah langsung ditindaklanjuti. Ini menunjukkan pemerintah sudah responsif," ucapnya.

Meski demikian, ia menilai diperlukan sistem yang lebih terintegrasi agar seluruh laporan masyarakat dapat dihimpun dan disalurkan secara efektif kepada lembaga yang berwenang. "Ada baiknya dibentuk satu tim yang memang bertugas menghimpun dan menyalurkan aduan. Jadi aduan bisa diintegrasikan, lalu diteruskan kepada instansi yang berwenang," katanya. Kartika mencontohkan, laporan terkait kemacetan atau pelanggaran lalu lintas dapat langsung diteruskan kepada pihak kepolisian. Sementara persoalan yang berkaitan dengan infrastruktur jalan dapat disampaikan kepada instansi teknis seperti dinas pekerjaan umum maupun pemerintah daerah.

Selain pengelolaan aduan, ia juga menekankan pentingnya penyediaan informasi layanan publik bagi pemudik, khususnya di jalur alternatif yang sering dipilih untuk menghindari kepadatan lalu lintas. Menurutnya, informasi mengenai fasilitas penting seperti rumah sakit, puskesmas, hingga bengkel perlu disampaikan secara berkala melalui berbagai kanal komunikasi agar mudah diakses oleh masyarakat. "Informasi layanan publik seperti rumah sakit terdekat atau fasilitas kesehatan lainnya sebaiknya dipublikasikan secara berkala. Jadi ketika masyarakat menghadapi kondisi darurat saat perjalanan, mereka bisa dengan mudah mendapatkan informasi," ujarnya.

Kartika menambahkan, perkembangan teknologi membuat masyarakat kini semakin terbiasa mengandalkan platform digital untuk mencari informasi. Oleh karena itu, pemerintah dan penyelenggara layanan mudik perlu mengoptimalkan pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi perjalanan. Sebagai bagian dari fungsi pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Jabar juga akan melakukan pemantauan langsung di sejumlah titik strategis selama periode mudik Lebaran. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan layanan transportasi dan fasilitas publik berjalan sesuai standar.

"Kami secara internal akan melakukan pemantauan ke beberapa lokasi. Kami juga akan banyak berkoordinasi dengan rekan-rekan di dinas perhubungan, kepolisian, serta stakeholder lainnya," tandasnya.***