

OMBUDSMAN JATIM INTENSIF AWASI MUDIK 2026, DARI FASILITAS HINGGA HAK PENUMPANG

Rabu, 18 Maret 2026 - jatim

Surabaya, Sapublik-Menjelang puncak arus mudik Lebaran 2026 yang diperkirakan terjadi dalam beberapa hari ke depan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur meningkatkan intensitas pengawasan layanan publik.

Pada Selasa, 17 Maret 2026, pemantauan dilakukan langsung di Bandara Internasional Juanda dan Terminal Purabaya, Surabaya. Langkah ini diambil sebagai bentuk antisipasi terhadap lonjakan jumlah pemudik yang signifikan, sekaligus memastikan seluruh penyelenggara layanan telah siap secara optimal.

Pemantauan Dilakukan di Berbagai Titik Transportasi

Pengawasan tidak hanya dilakukan di dua lokasi tersebut. Sebelumnya, Ombudsman juga telah memantau kesiapan layanan di Pelabuhan Tanjung Perak dan sejumlah stasiun kereta api.

Rangkaian kegiatan ini menjadi bagian dari upaya menyeluruh untuk menjamin kualitas pelayanan publik di seluruh simpul transportasi utama selama periode mudik Lebaran.

Fokus pada Fasilitas dan Kenyamanan Pemudik

Dalam pemantauan di Terminal Purabaya dan Bandara Juanda, Ombudsman meninjau langsung kondisi sarana dan prasarana layanan.

Aspek yang diperiksa meliputi kebersihan fasilitas umum, fungsi layanan dasar, serta ketersediaan fasilitas khusus bagi kelompok rentan seperti ibu menyusui, lansia, dan penyandang disabilitas

Hal ini penting untuk memastikan seluruh pemudik dapat menikmati layanan yang inklusif, nyaman, dan layak.

Jaminan Keamanan hingga Pencegahan Pungli

Selain fasilitas, aspek keamanan dan ketertiban juga menjadi perhatian utama. Ombudsman memastikan adanya jaminan keamanan bagi pengguna layanan, termasuk perlindungan dari praktik pungutan liar (pungli).

Standar keamanan perjalanan juga dipastikan terpenuhi agar pemudik dapat melakukan perjalanan dengan rasa aman.

Kelancaran Informasi dan Arus Penumpahan

Kejelasan informasi menjadi salah satu kunci dalam mengurai potensi kepadatan. Ombudsman memantau alur pergerakan penumpang serta penyampaian informasi terkait jadwal keberangkatan dan kedatangan.

Langkah ini diharapkan mampu mengantisipasi penumpukan penumpang, khususnya saat puncak arus mudik.

Kesiapan Petugas Lintas Sektor

Kesiapan petugas di lapangan turut menjadi bagian penting dalam pengawasan. Ombudsman memastikan bahwa seluruh petugas, baik dari organisasi perangkat daerah (OPD), petugas keamanan, maupun tenaga kesehatan, siap menjalankan tugasnya secara optimal.

Respons cepat dan koordinasi yang baik dinilai menjadi kunci dalam menjaga kualitas pelayanan.

Pemeriksaan Armada dan Kelayakan Operasional

Di sektor transportasi darat, Ombudsman memantau proses rampcheck atau pemeriksaan armada secara sampling di Terminal Purabaya.

Pemeriksaan ini mencakup kelengkapan dokumen kendaraan, izin trayek, kartu pengawasan, serta ketersediaan armada tambahan untuk mengantisipasi lonjakan penumpang.

Ombudsman juga menekankan pentingnya memastikan seluruh armada dalam kondisi laik operasional sebelum digunakan.

Pengawasan Ketat di Sektor Penerbangan

Sementara itu, di Bandara Juanda, pengawasan dilakukan hingga ke aspek teknis penerbangan. Ombudsman memastikan adanya pemeriksaan laik terbang terhadap pesawat dan awaknya

Selain itu, Ombudsman juga memastikan pemenuhan hak penumpang, termasuk pemberian kompensasi atas keterlambatan penerbangan sesuai ketentuan dalam regulasi yang berlaku.

Dorongan Transparansi dan Akses Pengaduan

Salah satu catatan penting dari hasil pemantauan adalah perlunya penyediaan informasi nomor pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Ombudsman mendorong agar papan informasi pengaduan, baik dalam bentuk elektronik maupun konvensional, dapat disediakan secara jelas di area layanan.

"Kami memastikan seluruh petugas di lapangan bersikap sigap dan tidak terjadi maladministrasi yang merugikan pemudik, termasuk memastikan nomor pengaduan terinformasikan," ujar Triyoga M. Habibi, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur.

Menanggapi hal tersebut, pihak otoritas bandara menyatakan akan mengaktifkan kembali papan informasi pengaduan agar masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan melalui saluran resmi. Jika belum mendapatkan respons memadai, masyarakat juga dapat melapor ke Ombudsman.

Pengawasan di Terminal Purabaya dan Standar Layanan

Di Terminal Purabaya, Ombudsman juga menekankan pentingnya keberadaan informasi layanan pengaduan sebagai bagian dari standar pelayanan publik.

Selain itu, pengawasan dilakukan terhadap ketersediaan sarana prasarana serta kelayakan armada yang beroperasi, guna memastikan seluruh layanan berjalan optimal selama periode mudik.

Hadir untuk Masyarakat, Tak Sekadar Mengawasi

Dalam kegiatan ini, Ombudsman tidak hanya berfokus pada pengawasan. Mereka juga memanfaatkan momentum untuk mendekatkan diri kepada masyarakat melalui sosialisasi peran dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

Tak hanya itu, sebagai bentuk kepedulian, Ombudsman juga membagikan takjil kepada para pemudik yang tengah menjalankan ibadah puasa Ramadan.

Langkah ini menjadi simbol bahwa kehadiran negara tidak hanya dalam bentuk pengawasan, tetapi juga dalam kepedulian nyata kepada masyarakat, terutama di momen penting seperti mudik Lebaran.