OMBUDSMAN KALSEL PANTAU KESIAPAN PELAYANAN PENUMPANG DI TITIK MUDIK

Rabu, 26 April 2023 - Ita Wijayanti

BANJARMASIN, shalokalindonesia.com- Dalam rangka pengawasan pelayanan publik di sektor transportasi khususnya memastikan kesiapan dan kelancaran pelaksanaan arus mudik lebaran tahun 2023, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) melaksanakan pemantauan pada beberapa titik pelayanan transportasi mudik, yaitu di Bandara Syamsudin Noor, Pelabuhan Terminal Penumpang Bandarmasih, Terminal Gambut Barakat dan Terminal KM 6 (17-18 April 2023). Kegiatan pemantauan dilakukan Ombudsman Kalsel melalui pengecekan langsung ke lapangan dan berkoordinasi dengan para Petugas Pos Mudik Lebaran 2023 di titik lokasi tersebut. Adapun petugas yang tergabung meliputi pihak Angkasa Pura, KSOP Kelas I Banjarmasin, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, TNI, Polri, BMKG, Basarnas, serta stakeholder posko mudik lainnya sebagai pusat informasi masyarakat, sekaligus sebagai bentuk kesiapsiagaan petugas dalam menghadapi lonjakan arus penumpang.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalsel, Benny Sanjaya, menyampaikan bahwa "pemantauan Ombudsman RI dilaksanakan serempak pada beberapa titik pelayanan arus mudik se Indonesia. Tujuannya agar pelayanan petugas, penegakan disiplin keselamatan maupun keamanan, serta ketersediaan fasilitas sarana prasarana transportasi disiapkan dengan baik. Oleh karenanya dukungan dari para stakeholder terkait menjadi penting agar diperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam rangka mendukung penyelenggaraan pelayanan mudik lebaran tahun ini yang lebih berkualitas".

Selain itu, Benny Sanjaya yang didampingi Tim dari Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, melakukan wawancara kepada para petugas pelaksana dan observasi langsung dengan melihat sarana prasarana, seperti ruang laktasi untuk ibu menyusui, akses untuk penyandang disabilitas atau kelompok rentan, posko pelayanan kesehatan, dan ketersediaan sarana keselamatan penumpang. Ombudsman Kalsel meminta agar setiap armada yang berangkat dipastikan layak jalan atau telah dilakukan ramp check serta dilengkapi dengan fasilitas/perlengkapan keselamatan penumpang. Tidak kalah pentingnya, pengecekan terhadap kondisi kesehatan petugas atau awak transportasi (pesawat, kapal, bus), sehingga perjalanan mudik menjadi lebih lancar serta berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Dari hasil pemantauan di lapangan, terdapat beberapa temuan khususnya di terminal yang perlu mendapat atensi segera, antara lain petugas pelayanan kesehatan tidak berjaga rutin (standby), tidak tersedia ambulance, tidak ada ruang khusus merokok dan minimnya petugas kebersihan. Terhadap hasil pemantauan tersebut, pihak pengelola transportasi darat selaku pengelola terminal di bawah Kementerian Perhubungan RI dan Dinas Perhubungan Provinsi Kalsel, berkomitmen menindaklanjuti saran dan masukan Ombudsman Kalsel. Dalam hal ini perlu koordinasi yang intens bersama stakeholder terkait lainnya untuk memastikan pelayanan mudik di terminal dapat berjalan lebih optimal.

Sementara itu, Perwakilan Petugas Gabungan Pos Mudik Lebaran 2023 di Bandara Syamsudin Noor, Sutikno, menyampaikan bahwa pihak bandara telah berupaya mengantisipasi berbagai potensi kendala yang muncul dengan mematangkan seluruh persiapan sesuai rencana aksi yang sudah disusun agar pelayanan terutama saat puncak arus mudik dan balik nantinya betul-betul bisa dirasakan dengan baik oleh penumpang dan masyarakat pengguna layanan bandara. "Terima kasih atas perhatian dan saran masukannya, kami siap melayani 24 jam. Silakan Ombudsman menyampaikan kepada kami apabila terdapat kendala atau laporan yang perlu ditangani segera", ucap Sutikno.