OMBUDSMAN KEPRI PANTAU PELAYANAN ARUS MUDIK DI PELABUHAN RORO TELAGA PUNGGUR, INI HASILNYA

Sabtu, 30 Maret 2024 - kepri

Batam, suaraserumpun.com - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) melakukan pemantauan pelayanan arus mudik lebaran Idulfitri 1445 hijriah di Pelabuhan ASDP Roro, Telaga Punggur, Batam, Selasa (26/3/2024). Berikut ini hasil pantauan Ombudsman Kepri terhadap pelayanan arus mudik di pelabuhan Roro Telaga Punggur.

"Kami ingin melihat sejauh mana persiapan pihak terkait jelang mudik lebaran 2024. Apakah sudah memenuhi standar pelayanan. Jika sudah kami berharap bukan hanya standar pelayanan minimal yang diterapkan tapi harus prima," ujar Dr Lagat Siadari Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri dalam keterangan pers, Kamis (28/3/2024).

Pemantauan dilakukan dengan rapat koordinasi bersama Senior General Manager PT ASDP Regional I Solikin, General Manager PT ASDP Cabang Batam Nana Sutisna. Serta jajaran dan perwakilan BPTD Kelas II Kepri. Dilanjutkan dengan pemantauan langsung ke ruang tunggu dan salah satu kapal yang sedang bersandar.

Dalam rapat, masing-masing pihak memaparkan progress persiapan mudik lebaran tahun 2024, ditutup dengan pembahasan catatan Ombudsman RI Perwakilan Kepri pada tahun sebelumnya serta bagaimana progress perbaikannya oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Adi Permana.

Pada tahun sebelumnya, Ombudsman Kepri memberikan catatan terhadap pelayanan di Pelabuhan Roro Telaga Punggur Batam, yaitu belum ada SOP indikator mutu pendaftaran nomor antrean melalui WhatsApp. Layanan informasi masih digabung dengan loket pembelian tiket. Minimnya sarana pengaduan dan informasi pengaduan. Belum ada ruang khusus untuk merokok. Ruang medis dan menyusui disatukan dan tidak memadai. Tidak ada petugas medis yang berjaga di ruang medis saat pemantauan dilakukan. Dan tidak terdapat area bermain anak.

"Alhamdulillah sudah terdapat perbaikan, SOP pengambilan nomor antrean melalui WA sudah ada, layanan informasi juga sudah ada loketnya sendiri, sudah ada ruang khusus merokok bahkan sudah berkanopi dan disedikan asbak serta ruang medis yang saat ini kondisinya cukup baik," ungkap Adi.

Meskipun demikan Adi menyampaikan masih terdapat catatan yang belum diperbaiki dan perlu pemantauan lanjutan.

"Sarana dan informasi pengaduan masih minim, ruang medis dan laktasi juga masih satu, area bermain anak juga belum ada. Namun terkait ruangan kami dapatkan informasi akan disediakan saat perluasan pelabuhan yang rencananya akan dilakukan dalam waktu dekat. Kemudian untuk tenaga medis kami minta stand by jauh hari sebelum pelaksanaan mudik dan pasca mudik," jelasnya.

Berdasarkan pemantauan yang dilakukan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari mengapresiai kesiapan mudik lebaran yang dilakukan oleh ADP Cabang Batam khususnya di Pelabuhan ASDP Roro

Punggur.

"Kami rasa persiapan sudah mantap. Semoga arus mudik lebaran tahun ini dapat berjalan lancar dan lebih baik dari tahun sebelumnya," tuturnya.

Ia pun meminta masyarakat turut mengikuti alur yang telah disiapkan oleh ASDP Punggur sehingga arus mudik dapat berjalan lancar.

"Kami mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi layanan Pelabuhan ASDP Roro Punggur dengan menyampaikan keluhan melalui kanal-kanal resmi yang dimiliki ASDP. Dan apabila tidak ditanggapi lapor ke Ombudmsman melalui WA Pengaduan kami di 08119813737," tutup Lagat. (yen)