

# OMBUDSMAN NTB TEMUKAN DUGAAN MARK UP HARGA TIKET MUDIK PELABUHAN KAYANGAN LOMBOK TIMUR

Selasa, 09 Mei 2023 - Arya Wiguna

Mataram (NTB Satu) - Ombudsman RI Perwakilan NTB memantau layanan arus mudik lebaran 2023 di Pelabuhan Kayangan, Lombok Timur.

Hasilnya, mereka menemukan maladministrasi penggelembungan tarif penyeberangan laut. Berdasarkan investigasi Jumat, 5 Mei 2023, ditemukan mark up atau penggelembungan tarif penyeberangan.

"Di lokasi, kami menerima sejumlah keluhan dari para pemudik," kata Kepala Ombudsman NTB, Dwi Sudarsono dalam keterangan tertulisnya, Sabtu siang.

Keluhannya antara lain, praktik penggelembungan tarif penyeberangan oleh petugas loket. Selisih harga tiket penumpang dewasa mencapai Rp1.200 per orang dari harga penyeberangan yang tercantum di tiket.

Sedangkan kelas kendaraan roda 4 digelembungkan menjadi Rp2.000 per unit.

Menindak lanjuti keluhan tersebut, Tim Ombudsman selanjutnya memeriksa secara tertutup di loket pembelian tiket. Di sana mereka menemukan penggelembungan tarif penumpang dewasa.

"Dari Rp18.800 dibulatkan menjadi Rp20.000," ucap Dwi.

Petugas tiket, sambung Dwi, tidak menanyakan apakah anggota tim Ombudsman memiliki e-money sebagai alat pembayaran. Juga tidak mengarahkan top up e-money di konter yang tersedia.

Tim membayar dengan pecahan Rp50.000. Petugas menyampaikan tarifnya Rp19.000, dan mengembalikan Rp30.000. Seharusnya yang diterima Tim Ombudsman Rp31.000.

"Sementara dalam bukti pembayaran yang kami terima tertera Rp18.800 dengan selisih Rp1.200," ucap Dwi.

Menurut Dwi, meski angka selisih tiket relatif kecil, namun jika dikalikan sekian penumpang yang digelembungkan bisa mencapai jutaan per hari. Praktik itu menurutnya tergolong pungutan liar, karena menarik tarif di luar ketentuan.

Tim Pemeriksa Ombudsman juga telah meminta klarifikasi GM ASDP Pelabuhan Kayangan dengan menyampaikan bukti-bukti tiket dari tersebut. Keterangan GM, ada sekitar 900 pengguna layanan yang terdiri kendaraan maupun perorangan.

Ratusan pengguna layanan itu terhitung dalam 24 jam saat mudik lebaran.

Menanggapi temuan Tim, pihak manajemen ASDP mengaku akan segera melakukan evaluasi dan perbaikan layanan kepada seluruh petugas.

Pihak manajemen ASDP akan memastikan menerapkan transaksi tiket dengan e-money. Agar peristiwa serupa tidak kembali terjadi.

Dwi mengatakan, transaksi non tunai sudah diterapkan sejak 2021 di Pelabuhan Kayangan. Hal itu sesuai Permenhub nomor 19 tahun 2020, tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.

"Dari hasil pemeriksaan itu kami menyimpulkan, penggelembungan tarif penyeberangan oleh Petugas Loket adalah perbuatan maladministrasi," jelasnya.

Karena itu, pihaknya meminta management ASDP Kayangan segera melakukan evaluasi dan membina seluruh pegawai. Khususnya petugas bagian loket.

"Agar pelayanan di Pelabuhan Kayangan lebih baik lagi," tutupnya.

### **ASDP akan Lakukan Pembinaan**

Menanggapi temuan Tim, pihak manajemen ASDP mengaku akan segera melakukan evaluasi dan perbaikan layanan kepada seluruh petugas.

Pihak manajemen ASDP akan memastikan menerapkan transaksi tiket dengan e-money. Agar peristiwa serupa tidak kembali terjadi.

Dwi mengatakan, transaksi non tunai sudah diterapkan sejak 2021 di Pelabuhan Kayangan. Hal itu sesuai Permenhub nomor 19 tahun 2020, tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyebrangan Secara Elektronik.

"Dari hasil pemeriksaan itu kami menyimpulkan, penggelembungan tarif penyebrangan oleh Petugas Loket adalah perbuatan maladministrasi," jelasnya.

Sementara GM ASDP, Agus Hamdani mengakui bahwa Ombudsman NTB telah mendatangi tempatnya kemarin.

"Memang kemarin datang ke kantor untuk klarifikasi permasalahan pengguna jasa yang bayar lebih dari tarifnya," katanya saat kepada NTB Satu, Minggu siang.

Dia menjelaskan, petugas menarik tarif biaya lebih dari yang tercantum di tiket karena untuk biaya administrasi. Pasalnya, ada penumpang yang tidak memiliki kartu prepaid.

"Jadi untuk top up di kartu itu dikenakan biaya administrasi Rp3000," katanya. Biaya administrasi diakuinya memang tidak tercantum dalam tiket yang diberikan ke penumpang.

Untuk menghindari kejadian serupa, pihak Pelabuhan Kayangan telah bersepakat dengan pihak Ombudsman, untuk tidak melayani transaksi pembayaran tunai.

"Sudah berlaku sejak Sabtu kemarin. Kami tidak akan lagi melayani transaksi tunai," tutupnya. (KHN)