OMBUDSMAN NTT TERIMA BANYAK KELUHAN SOAL LAYANAN TIKET NON TUNAI DI PELABUHAN BOLOK

Rabu, 06 Juli 2022 - Veronica Rofiana Edon

Kupang (ANTARA) - Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Timur mendapatkan banyaknya laporan dari penumpang kapal penyeberangan soal layanan pembelian tiket Non Tunai di pelabuhan Bolok Kupang yang disiapkan oleh PT. ASDP Ferry Indonesia.

"Saya kemarin cek langsung ke lokasi pembelian tiket dan mereka protes terkait pelayanan pembelian tiket di loket tiket ASDP, " kata Kepala Ombudsman wilayah NTT Darius Beda Daton di Kupang, Rabu, (6/7/2022).

Darius mengaku soal pelayanan tiket kapal penyeberangan ASDP sendiri selama ini selalu menjadi keluhan para penumpang yang hendak bepergian.

"Saya terus menerus menerima keluhan para calon penumpang via telepon, sms, dan WA terkait ribetnya layanan tiket ASDP," tambah dia.

Ia menjelaskan bahwa laporan serupa memang kerap ia terima sejak ASDP memberlakukan layanan pembelian tiket non tunai tahun 2021 lalu.

"Di loket, saya memonitor langsung layanan tiket dengan kartu Brizzi dan berbincang-bincang dengan para calon penumpang tentang penerapan tiket non tunai tersebut," tambah dia.

Dia menambahkan bahwa harapan penumpang masih sama yaitu agar ada kemudahan layanan pembelian tiket sama seperti kapal-kapal Pelni dan Ombudsman telah lakukan berbagai upaya koordinasi terus dilakukan bersama ASDP Cabang Kupang guna mengurai berbagai keluhan tersebut.

Sebagai informasi bagi seluruh masyarakat NTT bahwa sejak 1 Juni 2021, PT ASDP Cabang Kupang menerapkan sistem pembelian tiket non tunai menggunakan kartu prepaid Brizzi BRI, flazz BCA, e-money Mandiri dan BNI tapcash khusus di pelabuhan Bolok Kupang, Pelabuhan Waibalun di Larantuka, Pelabuhan Pantai Baru di Rote, pelabuhan Kalabahi di Alor, pelabuhan Waingapu di Sumba Timur dan pelabuhan Aemere di Bajawa.

Layanan non tunai sejatinya dimaksudkan untuk memudahkan layanan kepada para penumpang dan menghilangkan pungutan liar (Pungli) atau kemungkinan uang receh yang tidak dikembalikan petugas sebagaimana selama ini sering dikeluhkan para calon penumpang.

Sedangkan kehadiran koperasi di pelabuhan juga adalah salah satu upaya mendekatkan pelayanan top up bagi yang tidak sempat top up di luar area pelabuhan. Untuk kartu prepaid, bagi yang belum sempat membeli di bank-bank kerja sama, ASDP bekerja sama dengan koperasi pensiunan ASDP untuk penjualan di area pelabuhan dan top up dengan biaya sebesar Rp30.000 terdiri atas biaya kartu dan biaya admin top up yang dikenakan pihak koperasi.

Tidak ada biaya cetak tiket yang dikenakan ASDP di loket. Dengan demikian biaya yang dikenakan selain harga tiket adalah biaya kartu dan biaya admin top up. Kartu ini selanjutnya akan terus dipakai setiap menggunakan kapal ASDP dan top up kartu dapat dilakukan di mana saja melalui bank kerja sama.

Jika masih ada saldo di dalam kartu tersebut, bisa juga digunakan untuk belanja di alfamart. Kartu yang sudah di top up akan dicetak tiketnya di loket tiket pelabuhan. Antrian di pelabuhan akan bisa terurai jika top up kartu dilakukan di luar area pelabuhan yaitu pada bank-bank kerja sama.

Lebih lanjut kata Darius, keluhan tentang antrian panjang pembelian tiket di pelabuhan disebabkan karena para calon penumpang melakukan top up kartu di pelabuhan sehingga terjadi dua kali antrian yaitu antrian pertama di counter top up kartu dan antrian kedua terjadi saat cetak tiket di loket tiket.

"Idealnya kita berharap agar pertama; pelayanan tiket bisa dirancang secara daring sehingga calon penumpang bisa membeli tiket di mana saja tanpa harus mencetak kembali tiket di loket pelabuhan. Cukup dengan e-tiket tersebut calon penumpang bisa langsung naik kapal dan diperiksa saat di kapal," tambah dia.

Yang kedua adalah agar gerai-gerai penjualan tiket bisa ditambah di berbagai tempat tidak hanya di bank tetapi juga pihak ketiga lainnya yang bisa diajak kerja sama. Sama mudahnya seperti saat kita membeli tiket pesawat atau membeli token listrik.