OMBUDSMAN TINDAKLANUTI ADUAN KENAIKAN TARIF BUS TANPA PEMBERITAHUAN

Jum'at, 01 Agustus 2025 - gorontalo

KBRN, Gorontalo - Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo, Muslimin B. Putra, memerintahkan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan untuk memberikan saran perbaikan pengelolaan Terminal Dungingi. Langkah ini merupakan tindak lanjut dari laporan masyarakat terkait pelayanan PO Bus Bahagia Expres di Terminal Tipe A Dungingi.

Saran perbaikan ditujukan kepada Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Gorontalo atas dugaan pengabaian kewajiban hukum dalam pengawasan pelayanan angkutan bus.

"Kami menerima laporan dari masyarakat yang hendak mudik ke Kota Manado, Sulawesi Utara. Pada 11 April 2025 pukul 20.00 WITA, pelapor menghubungi broker PO Bus di Terminal Dungingi bernama Agus. Saat itu, pelapor memesan lima tiket seharga Rp130.000 per orang untuk keberangkatan Gorontalo-Manado. Agus menyetujui tanpa menyampaikan adanya kenaikan harga," jelas Muslimin.

Namun, pada 12 April 2025, sesampainya di terminal, pelapor terkejut karena harga tiket naik menjadi Rp150.000 per orang. Tarif tersebut berbeda dengan tarif dari Manado ke Gorontalo yang tetap sebesar Rp130.000.

"Pelapor sempat beradu argumen dengan petugas tiket. Ia menyayangkan tidak adanya pemberitahuan dari perusahaan bus terkait kenaikan harga. Akibatnya, pelapor membatalkan perjalanan dan memilih menggunakan bus lain keesokan harinya dengan tarif normal Rp130.000," ujar Muslimin.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman melakukan pemeriksaan pada Senin, 26 Mei 2025, pukul 10.00 WITA, di Ruang Rapat Kantor BPTD Kelas II Gorontalo. Pemeriksaan melibatkan Supriyadi (Penanggung Jawab PO Bahagia dan Rajawali), Fandi Kunto (Operator AKAP), dan Dias (Sekretaris Oraganda). Dari pihak BPTD hadir Dimas Winardy (Kepala Seksi Sarana), Ridwan (WASATPOL Terminal Dungingi), dan Ofian (Petugas Ram Check Terminal).

Setelah pemeriksaan, Ombudsman menilai bahwa pelayanan publik harus mengedepankan kepentingan umum, profesionalisme, dan keterbukaan, serta wajib memiliki mekanisme pengaduan masyarakat. Dalam kasus ini, terjadi kesalahpahaman antara pelapor dan pihak PO, meski harga tiket masih berada dalam batas tarif yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Perhubungan RI Nomor KP 128 Tahun 2023.

Sebagai bentuk perbaikan, Ombudsman menyarankan BPTD Kelas II Gorontalo menyusun prosedur formal terkait kenaikan tarif PO. Prosedur tersebut harus ditandatangani oleh pengawas terminal dan diketahui Kepala Seksi Sarana. Selain itu, Ombudsman meminta adanya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif di Terminal Dungingi serta publikasi informasi tarif kepada pengguna jasa.