

# RUGIKAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN KEPRI DAN MTI MINTA PENERAPAN E-TICKETING DI PELABUHAN SBP TANJUNGPINANG DITUNDA

Kamis, 19 Desember 2024 - kepri

[PRESMEDIA.ID](https://www.presmedia.id) - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) menyatakan, penerapan E-Ticketing di Pelabuhan Sri Bintan Pura (SBP) Tanjungpinang, termasuk penarikan biaya layanan sebesar Rp1.500 per tiket, ditunda sementara.

Hal ini dilakukan demi memastikan kesiapan peralatan, aplikasi, dan sumber daya manusia (SDM) dari pihak penyelenggara, serta perlunya sosialisasi yang masif kepada masyarakat, khususnya pengguna layanan pelabuhan.

Kepala Ombudsman RI Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari, menyatakan, banyaknya keluhan masyarakat terkait penerapan E-Ticketing di pelabuhan ini disebabkan tidak diiringi dengan manfaat nyata pelayanan pada masyarakat. Hal ini, lanjutnya, menjadi alasan utama penghentian penerapan dan dilakukan evaluasi.

"Pemberlakuan E-Ticketing ini sebaiknya ditunda dahulu, hingga semua aspek pendukung siap, mulai dari peralatan, aplikasi, hingga SDM dari PT MKP sebagai penyelenggara. Sosialisasi juga harus dilakukan secara masif agar masyarakat paham dan tidak terjadi polemik," ujar Lagat, Sabtu (9/12/2023).

### Biaya Layanan Rp1.500 Dinilai Membebani Masyarakat

Lगत juga mengatakan, pungutan biaya Rp1.500 per tiket akan berdampak signifikan jika dihitung berdasarkan jumlah penumpang harian di Pelabuhan SBP. Namun, tanpa manfaat langsung bagi masyarakat, pungutan ini hanya akan menimbulkan keberatan.

"Jika pelayanan belum memadai, seperti antrean panjang, penumpang overload, dan minimnya fasilitas, masyarakat tentu akan menolak," tambahnya.

Atas hal itu lanjut Lagat, penerapan sistem E-ticketing ini, memerlukan tahapan yang matang, termasuk pembahasan bersama Pelindo, KSOP, operator kapal, agen tiket, dan masyarakat. Langkah ini sebutnya, bertujuan agar implementasi berjalan lancar dan sesuai kebutuhan pengguna layanan.

Sistem E-Ticketing katanya, merupakan inovasi positif untuk digitalisasi transportasi, Namun demikian, Ombudsman menekankan, pentingnya penerapan yang memenuhi standar pelayanan.

Selain itu, biaya layanan sebaiknya menjadi tanggung jawab pemilik kapal, bukan dibebankan kepada pengguna tanpa persetujuan atau sosialisasi yang memadai.

"Sebelum diterapkan, semua pihak harus memastikan kesiapan penuh, baik dari segi teknologi, SDM, maupun edukasi kepada masyarakat," tegasnya.

Lगत juga mengungkapkan, kios E-Ticketing di Pelabuhan SBP Tanjungpinang juga harus dioptimalkan, dengan operator

yang standby untuk membantu dan mengedukasi pengguna.

"Karena kan, masyarakat kita masih banyak yang belum terbiasa menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan pendampingan di kios-kios E-Ticketing. Jika belum siap, sebaiknya pemberlakuannya ditunda," pungkasnya.

Atas hal itu, Ombudsman RI Kepri menekankan, penerapan E-Ticketing harus didukung dengan kesiapan menyeluruh dan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Sistem ini harus memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan pembelian tiket, informasi jadwal keberangkatan, hingga lokasi tempat duduk.

MTI Kepri: Pentingnya Profesionalisme Penerapan E-Ticketing

Sementara itu, Ketua Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI) Wilayah Kepulauan Riau (Kepri), Syaiful, mengatakan, pentingnya penerapan sistem E-Ticketing yang handal dan otomatis di pelabuhan.

Dinas Perhubungan (Dishub), Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), serta Pelindo lanjutnya, harus selektif dalam memilih aplikator E-Ticketing agar perubahan dari sistem manual ke digital tidak hanya menjadi formalitas tanpa implementasi nyata.

"Kami tidak ingin perubahan ke E-Ticketing hanya terlihat bagus di atas kertas, tetapi tidak dapat diandalkan dalam praktiknya," ujar Syaiful belum lama ini.

Lebih lanjut dikatakan Syaiful, kehadiran sistem E-ticketing seharusnya mempermudah masyarakat dalam membeli tiket kapal ferry. Dengan menggunakan aplikasi di ponsel pintar, masyarakat tidak perlu lagi mengantri di loket.

"Ini sudah diterapkan pada moda transportasi lain seperti pesawat, kapal Pelni, kereta api, hingga bus di Bandara Soekarno-Hatta yang bekerja sama dengan aplikasi seperti Traveloka dan Tiket.com," tegasnya.

Namun, Syaiful menyoroti pentingnya integrasi sistem E-Ticketing dengan data manifes penumpang yang terhubung langsung dengan Syahbandar atau Kementerian Perhubungan.

Hal ini lanjutnya, untuk memastikan keandalan data penumpang dan mendukung kelancaran operasional pelabuhan.

Syaiful mengingatkan, profesionalisme dalam penerapan sistem ini sangat dibutuhkan. Ia meminta Dishub, KSOP, dan pengelola pelabuhan di Kepri untuk serius dan tegas dalam memastikan keberhasilan implementasi E-Ticketing.

"Jangan sampai sistem ini menimbulkan keresahan di masyarakat akibat kurangnya selektivitas, sosialisasi, dan edukasi mengenai E-Ticketing," tugasnya.

Sebagai organisasi profesional di bidang transportasi, MTI Kepri menyarankan instansi terkait untuk melakukan kajian mendalam terhadap perusahaan pengelola e-Ticketing. Tujuannya, untuk menghindari potensi masalah yang dapat merugikan masyarakat pengguna layanan transportasi laut.

Sebelumnya, sejumlah masyarakat Tanjungpinang, mengeluhkan penerapan tiket online (e-ticketing) ferry di Tanjungpinang, yang diduga sarat dengan pungutan liar (Pungli) dengan penambahan dipungut biaya Rp1.500,-, tetapi tidak diimbangi dengan manfaat layanan yang dirasakan.

Warga yang mengaku tidak pernah menggunakan layanan e-ticketing ini, Namun dipungut biaya Rp1.500,-. dikeluhkan sejumlah warga Tanjungpinang yang membeli tiket langsung di counter Ferry Pelabuhan Sri Bintang Pura (SBP) Tanjungpinang.

Selain itu, warga juga mengaku Aplikasi tiketkapal.com sulit diakses hingga membuat warga enggan menggunakan aplikasi tersebut. Sementara empat mesin e-ticketing milik perusahaan penyedia layanan PT Mitra Kasih Permata (MKP) di pintu masuk pelabuhan Sri Bintang Pura juga sering mati dan jarang digunakan.

Akibatnya, pada Jumat (13/12/2024), ratusan warga yang hendak menuju Telaga Punggur, Batam, terlihat memadati loket tiket Ferry PT.Pelayaran Nasional Budiman Indah Perkasa dan PT.Pelnas Baruna Jaya di Pelabuhan SBP Tanjungpinang.

Yani, salah seorang warga mengaku sangat kesal, karena harus membayar biaya layanan Rp1.500 meskipun membeli tiket secara manual di loket tanpa menggunakan aplikasi e-ticketing.

"Biaya layanan Rp1.500 ini sangat tidak masuk akal. Saya beli tiket langsung ke loket, tidak pernah menggunakan aplikasi e-ticketing. Tapi kok tetap dikenakan biaya layanan," ujar Yani.

Hal serupa juga disampaikan oleh Yuri, warga Tanjungpinang yang menaiki ferry MV Oceanna 2 menuju Batam pada hari yang sama.

"Total biaya tiket saya Rp80.500, yang terdiri dari Rp67.000 untuk tiket ferry, Rp10.000 untuk pass masuk pelabuhan, Rp2.000 untuk asuransi Jasa Raharja, dan tambahan biaya layanan Rp1.500. Padahal saya tidak menggunakan aplikasi e-ticketing. Ini jelas pungutan liar," tegas Yuri.