

# TERKAIT ADANYA KELUHAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN KEPRI KUNJUNGI KANTOR KSOP TANJUNGPINANG

Senin, 08 Desember 2025 - kepri

Tanjungpinang - Kesiapan angkutan Natal dan Tahun Baru (Nataru) di Pelabuhan Sri Bintan Pura (SBP) tak hanya soal penambahan kapal. Dalam kunjungan pada Kamis (04/12/2025), Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) mendesak KSOP Tanjungpinang berbenah, terutama dalam menangani keluhan masyarakat yang kerap 'diviralkan'.

Dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Dr. Lagat Siadari, rombongan Ombudsman diterima oleh Kepala Kantor KSOP Tanjungpinang, Febrianto Dian Iskandar. Fokus utama pertemuan ini adalah kolaborasi dan memastikan periode Nataru berjalan mulus tanpa keluhan berarti.

## Kesiapan Nataru: 45 Kapal dan 2 Posko Disiagakan

KSOP Tanjungpinang melaporkan telah menyiapkan total 39 kapal reguler (domestik dan internasional) dan tambahan 6 kapal penumpang, serta 2 kapal patroli untuk mengamankan arus Nataru.

Untuk pelayanan di Pelabuhan SBP, KSOP akan membuka dua posko: satu posko aduan dan informasi di dalam pelabuhan dan satu posko gabungan di luar.

## Jangan Tunggu Viral: Sorotan Tajam Ombudsman

Lagat menyampaikan isu-isu sensitif yang menjadi perbincangan panas di media sosial beberapa minggu terakhir, menuntut perhatian serius dari KSOP:

1. Kapal Mogok di Tengah Laut: Insiden terhentinya kapal penumpang yang mesinnya mati saat berlayar dari SBP Tanjungpinang menuju Batam.
2. Anak Bayar Full, Tapi Dipangku: Keluhan viral dari penumpang yang anaknya disuruh dipangku oleh awak kapal meskipun telah membeli tiket dengan harga penuh.

Poin krusial yang digarisbawahi Ombudsman adalah masyarakat yang mengalami insiden tersebut mengaku tidak tahu ke mana harus mengadu, bahkan sampai menandai akun Ombudsman di media sosial.

"Jangan sampai masyarakat bingung kemana harus mengadu. Publikasikan layanan pengaduannya. Kelola pengaduannya. Jangan tunggu diviralkan baru ada aksi," tegas Lagat.

## Saran Ombudsman terkait Tiket Online dan Aplikasi Handal

Selain perbaikan layanan pengaduan, Ombudsman juga memberikan dua saran strategis untuk mengantisipasi lonjakan penumpang:

1. Sosialisasi Tiket Online Masif: KSOP diminta mengoptimalkan pembelian tiket online melalui sosialisasi gencar agar lebih mudah memprediksi kapan kapal tambahan benar-benar dibutuhkan.
2. Dorong MKP: Lagat meminta KSOP mendorong pihak ketiga layanan e-Ticketing, MKP, untuk memastikan aplikasinya handal dan mampu menampung pembelian tiket kapal secara masif tanpa kendala saat puncak Nataru.

Dengan adanya desakan ini, KSOP Tanjungpinang kini dihadapkan pada tugas ganda yakni memastikan operasional Nataru lancar sekaligus membuktikan komitmennya dalam menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses dan responsif kepada masyarakat.