

CATATAN OMBUDSMAN KEPRI DALAM PENERAPAN E-TICKETING DI PELABUHAN TELAGA PUNGGUR

Senin, 18 Maret 2024 - kepri

Siaran Pers

B/004/HM.04-05/III/2024

Senin, 18 Maret 2024

Batam - Menyikapi penerapan e-Ticketing dan penerapan biaya jasa layanan sebesar Rp1.500,- per penumpang, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) melakukan pemantauan ke Pelabuhan Telaga Punggur pada Kamis (14/03/2024).

"Saat ini ada peralihan tiket dari konvensional ke e-Ticketing, ada juga penerapan biaya jasa layanan Rp1.500,- dimana masyarakat tidak tau peruntukkannya. Sehingga Ombudsman sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik perlu memastikan kondisi di lapangan seperti apa," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Senin (18/03/2024)

Dalam melakukan pemantauan, tim dari Ombudsman didampingi langsung oleh GM Pelabuhan Penumpang, Benny Syahroni beserta jajaran dan perwakilan dari PT. Mitra Kasih Perkasa (MKP) selaku Aplikator ticketing online kapal penumpang Pelabuhan Punggur.

Berdasarkan pemantauan yang dilakukan, berikut temuan Ombudsman RI Perwakilan Kepri:

1. Masyarakat membeli tiket online melalui website tiketkapal.com maupun melalui Self Kios e-Ticketing di Pelabuhan. Namun hanya terdapat 1 (satu) Self Kios e-Ticketing sehingga dikhawatirkan akan terjadi antrian panjang karena tidak sebanding dengan jumlah penumpang harian yang berkisar ± 2000 orang/ hari
2. Pada aplikasi tiketkapal.com, pembelian tiket kapal masih belum memperlihatkan pilihan kursi penumpang dan tidak terdapat informasi mengenai jumlah kursi yang tersedia
3. Belum terdapat kebijakan penumpang di bawah umur/ tidak menggunakan kursi dalam hal ini anak-anak. Pada situs tiketkapal.com pun tidak ada kategorisasi anak-anak maupun dewasa sehingga harga tiket anak-anak sama dengan penumpang dewasa
4. Penginputan data penumpang dilakukan melalui satu pintu dari sistem e-Ticketing, sehingga agen kapal, Pos Pelabuhan Punggur, KSOP Batam, Jasa Raharja maupun BUP BP Batam akan memiliki data yang sama. Namun berdasarkan pengamatan petugas check-in ruang tunggu masih belum melakukan pengecekan dengan baik terhadap kebenaran data diri penumpang
5. Tidak adanya pemberitahuan bagi calon penumpang kapal mengenai informasi keberangkatan kapal layaknya pelayanan di Bandara
6. Tidak adanya informasi terkait penerapan biaya jasa layanan sebesar Rp1.500,- atas penggunaan sistem aplikasi

e-Ticketing. Saat ini masyarakat beranggapan apabila membeli tiket di agen tiket kapal seharusnya tidak dikenakan biaya layanan sebesar Rp1.500, padahal agen tiket kapal sifatnya hanya membantu masyarakat menginput di aplikasi PT. MKP sehingga biaya layanan tersebut tetap dikenakan. Idealnya BUP BP Batam juga tidak lagi menggunakan Konter Agen Tiket Kapal tetapi mengubah pola pembelian tiket melalui Self Kios

7. Mengenai kondisi penumpang yang ketinggalan kapal maupun batal berangkat, BUP BP Batam menerapkan kebijakan bahwa penumpang dapat mengganti jadwal tiket (reschedule) kapal bahkan pengembalian biaya (refund) tanpa dikenakan biaya administrasi namun hasil pengamatan menunjukkan belum terdapat informasi terkait skema dan biaya dimaksud, baik di website maupun di Pelabuhan.

Meskipun demikian, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari mengatakan pihaknya sangat mendukung perubahan penjualan tiket konvensional menjadi e-Ticketing (Online) di Pelabuhan Telaga Punggur.

"Dengan penerapan sistem baru ini maka menunjukkan pengelolaan pelabuhan meningkat levelnya, karena memang sudah seharusnya seperti itu mengingat penggunaan internet dalam layanan sudah umum dilakukan karena memudahkan layanan. Semua penumpang akan terdata jelas sesuai dengan manifest. Masyarakat pun akan semakin dimudahkan membeli tiket sesuai pilihan kebutuhannya. Selain itu sistem ini dapat mengendalikan kapasitas penumpang dan keberangkatan kapal dengan tepat," ujarnya.

Lagat mengingatkan agar Pengelola gencar dan masif dalam melakukan sehingga masyarakat mengetahui penggunaan layanan e-Ticketing sembari terus melakukan perbaikan layanan.

"Pengelola Pelabuhan harus memastikan proses transisi tersebut dapat diketahui masyarakat luas dengan melakukan sosialisasi. Selain itu pengelola harus terus melakukan perbaikan serta menyusun mitigasi yang tepat mengatasi potensi persoalan yang biasanya muncul seperti resistensi masyarakat ketika ada perubahan," ungkapnya.