

KOORDINASI KE KSOP TANJUNGPINANG, OMBUDSMAN KEPRI PANTAU KESIAPAN NATARU

Senin, 08 Desember 2025 - kepri
Siaran Pers

Nomor: B/025/HM.04-05/XII/2025

Sabtu, 6 Desember 2025

TANJUNGPINANG - Kesiapan angkutan Natal dan Tahun Baru (Nataru) di Pelabuhan Sri Bintan Pura (SBP) tidak hanya berkaitan dengan penambahan kapal. Dalam kunjungan pada Kamis (4/12/2025), Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) mendesak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Tanjungpinang untuk berbenah, terutama dalam penanganan keluhan masyarakat yang belakangan kerap menjadi viral.

Kunjungan dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Lagat Siadari dan rombongan diterima oleh Kepala Kantor KSOP Tanjungpinang, Febrianto Dian Iskandar. Pertemuan tersebut berfokus pada penguatan kolaborasi serta memastikan periode Nataru berjalan lancar tanpa adanya keluhan signifikan. KSOP Tanjungpinang melaporkan telah menyiapkan 39 kapal reguler, baik domestik maupun internasional, serta tambahan enam kapal penumpang dan dua kapal patroli untuk mengamankan arus perjalanan selama Nataru. Untuk mendukung pelayanan di Pelabuhan SBP, KSOP juga akan membuka dua posko, yaitu posko aduan dan informasi di dalam pelabuhan serta posko gabungan di area luar pelabuhan.

Dalam pertemuan itu, Lagat turut menyoroti sejumlah isu sensitif yang belakangan ramai diperbincangkan di media sosial dan membutuhkan perhatian serius dari KSOP. Ombudsman Kepri menyinggung insiden kapal penumpang yang mesin kapalnya mati dan terhenti di tengah perjalanan dari SBP Tanjungpinang menuju Batam. Selain itu, ia juga mengangkat keluhan penumpang yang viral terkait anaknya yang diminta dipangku oleh awak kapal meskipun telah membeli tiket dengan harga penuh. Ombudsman menegaskan bahwa dalam kedua kasus tersebut, masyarakat mengaku tidak mengetahui ke mana harus menyampaikan pengaduan, hingga akhirnya menandai akun Ombudsman di media sosial. Lagat menekankan agar KSOP memastikan publik mengetahui jalur pengaduan resmi sehingga masyarakat tidak perlu menunggu kasus viral untuk mendapat respons. "Jangan sampai masyarakat bingung ke mana harus mengadu. Publikasikan layanan pengaduannya. Kelola pengaduannya. Jangan tunggu diviralkan baru ada aksi," tegas Lagat.

Selain perbaikan kanal pengaduan, Ombudsman memberikan masukan strategis untuk mengantisipasi lonjakan penumpang selama Nataru. KSOP diminta mengoptimalkan sistem pembelian tiket online melalui sosialisasi yang lebih masif agar kebutuhan kapal tambahan dapat diprediksi secara tepat. Lagat juga mendorong agar penyedia layanan e-ticketing, MKP, memastikan aplikasinya berjalan andal dan mampu menampung transaksi tiket dalam jumlah besar tanpa gangguan, terutama saat puncak arus Nataru.

Dengan berbagai catatan tersebut, KSOP Tanjungpinang kini menghadapi tanggung jawab ganda: menjaga kelancaran operasional Nataru sekaligus memperkuat komitmen dalam menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan terpercaya bagi masyarakat.