

# OMBUDSMAN SAMPAIKAN CATATAN PEMANTAUAN MUDIK PELABUHAN TANJUNG KALIAN

Rabu, 17 April 2024 - kepbabel

Siaran Pers

0017/HM.01/IV/2024

Kamis, 16 April 2024

Pangkalpinang - Ombudsman Babel telah melakukan pemantauan arus mudik di Pelabuhan Tanjung Kalian sebelum H-4 Idul Fitri, hasil dari pengawasan tersebut diperoleh beberapa catatan Ombudsman Babel terkait beberapa permasalahan pelayanan publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy mengungkapkan bahwa tim yang turun lapangan menemukan beberapa persoalan, seperti masih adanya praktik calo pembelian tiket online, ketersediaan layanan pembelian tiket yang disediakan pihak pelabuhan masih terbatas, dan keluhan-keluhan para sopir yang berkenaan dengan kualitas layanan pelabuhan.

"Tujuan kegiatan pemantauan arus mudik sebagai upaya pencegahan maladministrasi terkait dengan layanan jasa transportasi, dari hasil pemantauan ini akan disampaikan kepada Keasistenan Utama V Ombudsman RI sebagai bahan evaluasi peningkatan dan perbaikan layanan selanjutnya," ujar Yozar kepada awak media di ruang kerja, Selasa (16/04/2024).

Pada saat melakukan pemantauan arus mudik, Tim Ombudsman ditemukan beberapa oknum yang menawarkan jasa pembelian tiket online, temuan tersebut sebelum adanya tindakan pengamanan para calo yang dilakukan oleh pihak berwajib. Beberapa titik praktik calon terkonsentrasi dekat areal masuk pelabuhan dan *buffer zone*, padahal *buffer zone* telah menyediakan tempat layanan pembelian tiket oleh penyelenggara layanan.

Namun Yozar mengakui juga bahwa Ombudsman telah mendapatkan keluhan dari beberapa penumpang yang mengaku telah membeli tiket melalui para calo. Beberapa penumpang mengaku masih membeli tiket melalui calo dengan berbagai alasan, mulai dari ketidaktahuan akan sistem tiket online, maupun kesulitan dalam mengakses website karena signal yang lemot, sehingga mereka memutuskan untuk membeli tiket melalui calo. Adapun selisih harga tiket yang dibeli dari calo berkisar 50-100 ribu rupiah.

"Tim Ombudsman juga menerima keluhan dari para sopir truk terkait masalah pembelian tiket *online*, terutama masih adanya calo. Apabila dilihat dari sisi pelayanan publik, seharusnya ASDP Pelabuhan Tanjung Kalian dapat menyediakan tempat pembelian tiket yang mudah diakses bagi para seluruh kalangan pengguna layanan, baik itu para pemudik dan para pengguna layanan lainnya. Bahkan keluhan kami terima, dari beberapa sopir ingin pihak ASDP Pelabuhan Tanjung Kalian mengembalikan sistem pembelian tiket secara langsung di tempat sebagaimana sebelum diterapkan pembelian secara online," ungkap Yozar.

Salah satu masukan lainnya dari pengguna layanan ASDP Pelabuhan Tanjung Kalian terkait penambahan satu dermaga Kapal Roro. Menurut para pengguna layanan hal ini setidaknya dapat mempercepat waktu bongkar muat kendaraan dan penumpang, terlebih lagi pada situasi arus mudik.

Yozar menyoroti telah adanya perbaikan sistem layanan antrean bagi pengendara yang ingin melaksanakan mudik. Tidak tampak lagi antrean panjang kendaraan, hal ini telah disikapi oleh ASDP Pelabuhan Tanjung Kalian bersama pemangku kepentingan lainnya dengan menyediakan *buffer zone* (zona penyangga) bagi kendaraan yang akan melakukan penyeberangan. adanya *buffer zone* telah berhasil mengurai antrean yang kendaraan yang tidak meluas ke jalan utama ke arah pelabuhan, disamping itu tersedia sarana dan prasarana yang dapat digunakan pengguna layanan.

"Beberapa penumpang merasa terbantu dengan adanya *buffer zone* dan berbagai fasilitas pendukung yang telah disediakan, seperti toilet, tempat istirahat, kesehatan, bahkan dapur umum kita jumpai di area *buffer zone* tersebut," jelasnya.

## Perbaikan Layanan Tiket Online

Layanan tiket online telah memberikan dampak yang begitu baik terhadap penyelenggaraan layanan transportasi penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Kalian. Alih-alih mendapatkan layanan berkualitas, ternyata layanan tiket online menimbulkan berbagai pro dan kontra dari masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan munculnya calo yang membantu pengguna layanan membeli tiket online disebabkan penyediaan sarana dan prasarana penunjang yang masih belum optimal. "Beberapa pengguna layanan mengeluhkan jaringan signal lemah sehingga mereka sulit mengakses website trip.ferizy ketika berada dekat kawasan pelabuhan. Disamping itu, ketersediaan petugas maupun loket yang membantu pengguna layanan membeli tiket online masih terbatas. Kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh oknum-oknum calo. Artinya kesiapan penyelenggara pelayanan perlu melakukan evaluasi," ujar Yozar.

Yozar mengapresiasi berbagai pihak yang telah menindaklanjuti masalah calo melalui penegakan hukum. Akan tetapi, langkah tersebut harus diikuti dengan evaluasi perbaikan layanan oleh pihak ASDP Pelabuhan Tanjung Kalian.

"Dari sisi pelayanan publik bahwa penyelenggara pelayanan dapat melakukan evaluasi terhadap layanan, kami harap ASDP Pelabuhan Tanjung Kalian dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan," tutup Yozar.

Narahubung:

Agung Nugraha (085367194837)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

*Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung*

*Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung*

*Jln. Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)