

OMBUDSMAN BABEL TEMUKAN SEJUMLAH CATATAN KRUSIAL LAYANAN MUDIK DI PELABUHAN TANJUNG KALIAN

Kamis, 19 Maret 2026 - kepbabel

Mentok - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pemantauan langsung terhadap penyelenggaraan pelayanan arus mudik di Pelabuhan Tanjung Kalian pada Rabu (18/3/2026). Kegiatan ini dipimpin langsung oleh Plt. Kepala Perwakilan, Kgs Chris Fither, bersama tim pemantauan lapangan.

Dalam pelaksanaan pemantauan, tim Ombudsman Bangka Belitung didampingi oleh Zefli Agusstian selaku Kepala KSOP Kelas IV Mentok, Yassar Ahmad selaku Pengelola Data dan Informasi sekaligus sebagai Ketua Posko Mudik Lebaran 2026 KSOP Kelas IV Mentok, serta perwakilan PT ASDP Ferry Cabang Bangka. Pengawasan dilakukan untuk memastikan pelayanan publik di sektor transportasi berjalan sesuai standar, khususnya dalam menghadapi lonjakan penumpang menjelang Hari Raya Idul Fitri.

Berdasarkan hasil pemantauan di lapangan, Ombudsman Babel masih menemukan sejumlah catatan yang perlu menjadi perhatian penyelenggara layanan. Di antaranya adalah belum optimalnya sarana dan prasarana bagi kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak. Selain itu, petunjuk alur penumpang di area pelabuhan masih minim, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan bagi pengguna jasa.

Fasilitas pendukung seperti toilet juga ditemukan dalam kondisi kurang memadai, baik dari sisi kebersihan maupun ketersediaannya. Pada sisi lain, Ombudsman Babel masih mendapati adanya indikasi praktik percaloan tiket bagi penumpang yang tidak memperoleh tiket secara daring.

Permasalahan lain yang turut menjadi perhatian adalah belum tersedianya informasi yang jelas terkait pengelolaan pengaduan di ruang tunggu penumpang. Hal ini berpotensi menyulitkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan atas layanan yang diterima.

Selain itu, penumpukan antrian penumpang dan kendaraan roda empat masih terjadi, terutama di area *buffer zone* dan akses masuk pelabuhan. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi pengelolaan arus yang lebih efektif guna mengurangi kepadatan.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs Chris Fither, menegaskan bahwa penyelenggara layanan perlu segera melakukan pembenahan, terutama pada aspek pelayanan dasar yang langsung dirasakan masyarakat.

"Pelayanan kepada kelompok rentan harus menjadi prioritas dan tidak boleh bersifat formalitas. Fasilitas pendukung, petugas pendamping, serta kemudahan akses harus benar-benar tersedia dan berfungsi. Selain itu, kejelasan informasi layanan, termasuk alur penumpang dan kanal pengaduan, merupakan bagian dari standar pelayanan yang wajib dipenuhi," tegasnya.

Ia juga menyoroti pentingnya respons cepat terhadap pengaduan masyarakat serta penanganan praktik percaloan yang masih ditemukan di lapangan.

"Pengelolaan pengaduan harus dilakukan secara cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Di sisi lain, praktik

percaloan tidak boleh dibiarkan karena merugikan pengguna jasa dan mencederai prinsip pelayanan publik yang adil," tambahnya.

Menindaklanjuti temuan tersebut, Ombudsman Babel memberikan sejumlah saran perbaikan kepada penyelenggara layanan. Pertama, perlu dilakukan penguatan layanan bagi kelompok rentan melalui penyediaan fasilitas khusus yang memadai dan petugas pendamping yang responsif.

Kedua, penyelenggara diminta untuk meningkatkan kejelasan informasi layanan, termasuk pemasangan petunjuk alur penumpang yang informatif dan mudah dipahami. Ketiga, penting untuk memastikan ketersediaan kanal pengaduan yang jelas, mudah diakses, serta dikelola secara cepat dan tepat.

Selain itu, Ombudsman Babel juga mendorong penertiban praktik percaloan tiket melalui pengawasan yang lebih ketat serta penegakan aturan yang konsisten. Terakhir, diperlukan strategi manajemen antrian yang lebih efektif, termasuk optimalisasi *buffer zone* dan pengaturan jadwal keberangkatan untuk mengurangi kepadatan.

Ombudsman Babel menegaskan akan terus melakukan pengawasan secara berkala guna memastikan pelayanan publik selama arus mudik berjalan aman, tertib, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.