

OMBUDSMAN NTT: LAYANAN MUDIK DI BANDARA EL TARI KUPANG SIAP, PENGAWASAN DIPERKETAT

Selasa, 17 Maret 2026 - ntt

KUPANG – Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) melakukan pemantauan di Bandara Internasional El Tari Kupang pada Jumat (13/3/2026). Pemantauan ini dipimpin langsung oleh Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Philipus Max Jemadu bersama jajaran dan diterima oleh General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara El Tari Kupang, Teguh Darmawan, dan didampingi Kepala Divisi Operasi Pelayanan dan Keamanan, Dedy.

Berdasarkan hasil pemantauan dan observasi lapangan, Ombudsman menyampaikan bahwa persiapan Bandara Internasional El Tari Kupang dalam menyambut arus mudik Lebaran telah dilakukan secara maksimal.

Hal ini terlihat dari manajemen pelayanan yang dinilai telah memenuhi standar pelayanan publik. Mulai dari ketersediaan fasilitas kesehatan, ruang tunggu, fasilitas sanitasi, tempat ibadah, layanan prioritas bagi kelompok rentan, ketersediaan petugas pelayanan, sistem pengawasan dan keamanan, sistem informasi terkait jadwal penerbangan, radar perjalanan pesawat, hingga mekanisme pengaduan pengguna layanan penerbangan.

Selain itu, pihak manajerial bandara El Tari Kupang, juga telah menghadirkan Posko Angkutan Lebaran (ANGLEB) yang berfungsi sebagai pusat koordinasi operasional selama periode Lebaran dan sudah dilengkapi dengan informasi cuaca dari BMKG yang disediakan melalui layar monitor di Posko Angleb untuk memastikan terselenggaranya layanan penerbangan berjalan optimal.

Sistem informasi terkait jadwal penerbangan dan tiket juga telah berbasis online dan transparan, disertai dengan penyediaan nomor call center yang dapat dihubungi apabila pengguna layanan mengalami kendala.

Dalam mengantisipasi potensi terjadinya penumpang selama arus mudik Lebaran, General Manager Bandara Internasional El Tari Kupang menyampaikan bahwa pihaknya telah menyiapkan berbagai langkah antisipatif, termasuk nyesuaian waktu pelayanan hingga penerbangan terakhir pada malam harinya

“Berdasarkan pengalaman sebelumnya, streaming pengguna layanan penerbangan di Bandara El Tari Kupang di masa arus mudik Lebaran tidak mengalami peningkatan yang terlalu signifikan. Namun, kami tetap menyiapkan langkah antisipatif untuk memastikan ketersediaan bagi layanan masyarakat,” ujarnya.

Ia juga menjelaskan bahwa sistem keamanan di area bandara terus dimaksimalkan. Ini dilaksanakan guna mencegah potensi pungutan pembohong.

“Kami telah menyiapkan petugas jasa pengantar/pembawa barang hingga ruang tunggu yang disediakan oleh Bandara dan layanan portir hingga tempat check-in. Namun, jasa/layanan ini merupakan hasil kesepakatan antara pengguna jasa dan penyedia layanan, serta tidak disertai unsur paksaan maupun ancaman.

Menanggapi hal tersebut, Philipus menyampaikan apresiasi atas kesiapan yang telah dilakukan pihak Bandara Internasional El Tari Kupang.

“Antisipasi yang telah dilaksanakan oleh Bandara El Tari Kupang merupakan langkah nyata dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas di masa arus mudik Lebaran ini,” ujarnya.

Ia menegaskan, Ombudsman memiliki komitmen yang kuat untuk terus memastikan masyarakat memperoleh pelayanan publik yang aman, dan berkeadilan terutama pada masa arus mudik lebaran ini.

“Kami akan terus memastikan bahwa setiap warga negara yang melakukan perjalanan mudik dan menggunakan layanan penerbangan dapat memperoleh haknya secara utuh, dilayani dengan hormat, dijamin keselamatannya, serta mendapatkan bantuan apabila mengalami kesulitan melalui ruang komunikasi yang telah disediakan,” tegasnya.

Pihak manajemen Bandara Internasional El Tari Kupang juga telah menyediakan layanan pengaduan dan informasi. Apabila masyarakat mengalami kendala atau menemukan indikasi pungutan pembohong dalam mengakses layanan penerbangan, dapat segera melaporkannya ke petugas pengawasan di lokasi, melalui Posko ANGLEB yang tersedia atau dengan menghubungi call center 172.

Masyarakat juga dapat mengakses informasi melalui situs resmi bandara, media sosial Instagram @eltariaairport.

"Jika masih mengalami kendala masyarakat lain dapat menghubungi Perwakilan Ombudsman RI NTT melalui telepon/WhatsApp di nomor 0811-245-3737, atau melalui media sosial resmi Ombudsman RI NTT," tutup Philipus.