

OMBUDSMAN NTT SAMPAIKAN SEJUMLAH CATATAN LAYANAN PELAYANAN PUBLIK ASDP

Kamis, 20 November 2025 - ntt

KUPANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur mengundang dan mengadakan pertemuan dengan General Manager Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Indonesia (ASDP) NTT, Wijaya Santosa, serta Manager Usaha ASDP NTT, Alan W., di ruang kerja Ombudsman NTT pada Senin (17/11/2025). Pertemuan ini merupakan bagian dari koordinasi rutin Ombudsman RI bersama ASDP guna mencari solusi atas berbagai keluhan pengguna jasa, terlebih mengingat ASDP NTT kini dipimpin oleh GM yang baru. Karena itu, Ombudsman memandang perlu untuk berdiskusi terkait peningkatan kualitas layanan ASDP.

Dalam pertemuan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman NTT, Darius Beda Daton menyampaikan beberapa masukan. Pertama, kapal ASDP merupakan moda transportasi utama masyarakat NTT yang menghubungkan berbagai pulau, sehingga peningkatan fasilitas kapal dan terminal darat harus menjadi prioritas. Saat ini, kondisi fasilitas kapal dan ruang tunggu dinilai masih jauh dari layak dan nyaman.

Kedua, fasilitas kapal terutama tempat tidur perlu ditambah untuk armada yang melayani rute pelayaran 12-15 jam. Jika tetap menggunakan kursi, maka desain kursi harus memungkinkan penumpang untuk tidur. Kondisi kursi yang ada saat ini dianggap tidak manusiawi karena penumpang hanya dapat duduk selama perjalanan panjang tersebut.

Ketiga, khusus kapal perintis KM Ile Mandiri pada rute Kupang-Larantuka-Solor-Adonara-Lembata, Ombudsman NTT meminta agar jadwal pelayaran tidak mudah dibatalkan dengan alasan gangguan teknis atau operasional, kecuali faktor cuaca. Keluhan ini banyak datang dari pengguna jasa, terutama ekspedisi antar pulau. Jika terjadi gangguan pada KM Ile Mandiri, perlu disiapkan kapal pengganti atau mengoptimalkan layanan kapal komersial sebanyak dua kali sepekan untuk menghindari penumpukan kendaraan dan memastikan kelancaran distribusi logistik.

Keempat, Ombudsman RI meminta agar tiket VIP dapat dibeli melalui aplikasi. Selama ini, pembelian tiket VIP hanya dapat dilakukan dengan menambah biaya di loket atau membayar langsung kepada ABK di kapal, yang berpotensi menyebabkan kebocoran pendapatan ASDP.

Kelima, terkait muatan hewan tujuan Waingapu, Ombudsman menyarankan agar dipertimbangkan opsi untuk tidak mengangkut hewan dalam jumlah besar bersamaan dengan penumpang, karena sering menimbulkan keluhan akibat bau amonia selama perjalanan panjang.

Keenam, untuk mencegah antrean panjang saat check-in tiket, Ombudsman meminta penambahan petugas dan mesin ADC di loket, mengingat keluhan masyarakat tentang lamanya waktu tunggu karena jumlah petugas yang terbatas.

Menanggapi berbagai masukan tersebut, GM ASDP NTT, Wijaya Santosa, menyatakan siap melakukan pembenahan dan akan berkoordinasi dengan ASDP Pusat. Ia menjelaskan bahwa KM Ile Mandiri saat ini sedang docking di Surabaya selama 20 hari, dan sebagai pengganti akan disiapkan dua kali trip kapal komersial pada rute Larantuka dan Lewoleba untuk mencegah penumpukan kendaraan. Terkait gedung terminal baru yang sempat mangkrak, ASDP berkomitmen melanjutkan pembangunan sehingga dapat digunakan pada pertengahan 2026.

Untuk pembelian tiket VIP melalui aplikasi, pihaknya akan menyampaikan ke tim IT pusat karena kendala tersebut terjadi secara nasional. Sementara usulan penambahan tempat tidur dan kursi yang memungkinkan untuk tidur saat ini sedang dibahas dan diusulkan untuk pemenuhan layanan. Penambahan petugas loket juga akan diupayakan. Adapun untuk pengangkutan ternak ke Waingapu, ASDP akan membahas dengan Pemda Sumba Timur, pengusaha, dan KSOP agar pelayaran khusus ternak disiapkan pada waktu tertentu dan tidak bercampur dengan penumpang demi menjaga kenyamanan.

GM ASDP NTT menutup pertemuan dengan meminta dukungan masyarakat NTT terhadap upaya pembenahan layanan yang sedang dijalankan. Ombudsman NTT menyampaikan apresiasi atas komitmen dan kerja sama ASDP dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.