

DI BALIK LANCARNYA MUDIK, ADA CATATAN YANG TERTINGGAL

Kamis, 02 April 2026 - kepbabel

MUDIK Lebaran selalu menjadi momen yang ditunggu. Bukan sekadar perjalanan pulang, tetapi juga tentang harapan: bisa sampai tujuan dengan aman dan nyaman. Namun, di balik kelancaran yang sering terlihat, masih ada sejumlah catatan pelayanan publik yang perlu menjadi perhatian..

Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, pelaksanaan arus mudik dan balik Lebaran 2026 memperlihatkan dua kondisi yang berbeda. Di satu sisi, ada layanan yang sudah cukup baik dan mampu mengantisipasi lonjakan penumpang. Di sisi lain, masih terdapat persoalan yang berulang dan belum sepenuhnya teratasi.

Sebagai pengawas eksternal pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung turut melakukan pemantauan pada arus mudik dan arus balik yang diselenggarakan oleh berbagai stakeholder. Melalui kewenangan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, hasil pemantauan ini menjadi dasar dalam memberikan saran perbaikan kepada instansi terkait, sebagai bagian dari upaya preventif dan kolaboratif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagaimana pemantauan arus mudik (17/3) dan arus balik (27/3) yang dilakukan tim Ombudsman Babel pada sektor transportasi udara, pelayanan di Bandara Depati Amir Pangkalpinang secara umum berjalan cukup lancar. Penambahan penerbangan, kesiapan petugas, serta dukungan fasilitas membuat arus penumpang tetap terkendali, termasuk saat puncak mudik dan arus balik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi. Kepadatan di area drop zone masih sering terjadi pada jam sibuk, yang menunjukkan bahwa pengaturan arus kendaraan di akses masuk bandara belum sepenuhnya optimal.

Selain itu, pengelolaan pengaduan pada kondisi padat perlu lebih responsif, serta pelayanan bagi kelompok rentan perlu diperkuat dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Keterlambatan penerbangan juga masih terjadi, meskipun penanganan kepada penumpang telah dilakukan sesuai ketentuan.

Dari data yang dihimpun Ombudsman Babel bahwa puncak arus mudik di Bandara Depati Amir Pangkalpinang terjadi pada tanggal 16 Maret 2026 (H-5) dengan total 40 penerbangan, meningkat 11 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

Adapun puncak arus balik di Bandara Depati Amir Pangkalpinang terjadi pada 29 Maret 2026 (H+7) dengan jumlah 42 penerbangan, meningkat 27 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

Kondisi berbeda terlihat di sektor penyeberangan. Berdasarkan pemantauan arus mudik (18/3) dan arus balik (26/3) oleh tim Ombudsman Babel di Pelabuhan Tanjung Kalian, berbagai persoalan masih cukup terasa. Antrean kendaraan yang panjang, keterbatasan kapasitas kapal, serta minimnya informasi menjadi keluhan yang sering muncul.

Berdasarkan data yang dihimpun tim Ombudsman Babel, bahwa puncak kepadatan arus mudik Lebaran di Pelabuhan Tanjung Kalian terjadi pada 17 Maret 2026 (H-4), dengan total penumpang pejalan kaki 2.095 orang dan 18 Maret 2026 (H-3) dengan total penumpang pejalan kaki 1.904 orang.

Bahkan sebelum puncak, terjadi lonjakan signifikan pada 15 Maret 2026 (H-6) dengan total penumpang pejalan kaki 2.940 orang, meningkat 127 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

Sementara itu, arus balik di Pelabuhan Tanjung Kalian sampai dengan 30 Maret 2026. Puncak kepadatan terjadi pada tanggal 27 Maret 2026 (H+5) dengan total penumpang pejalan kaki 754 orang dan 28 Maret 2026 (H+6) dengan total penumpang pejalan kaki 849 orang.

Salah satu persoalan utama adalah masih banyaknya pengguna jasa yang datang ke pelabuhan tanpa membeli tiket secara daring. Kondisi ini menyebabkan antrean makin panjang dan membuka peluang praktik percaloan. Di sisi lain, meningkatnya jumlah kendaraan logistik, terutama truk, juga mengurangi kapasitas bagi kendaraan penumpang.

Selain itu, informasi terkait jadwal keberangkatan kapal belum sepenuhnya optimal. Penyesuaian akibat pasang surut memang tidak dapat dihindari, namun perlu diimbangi dengan penyampaian informasi yang lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

Dari sisi fasilitas, pelayanan bagi kelompok rentan juga masih perlu ditingkatkan. Ketersediaan ruang laktasi masih terbatas, pemeliharaan toilet belum optimal, serta kursi prioritas belum sepenuhnya tersedia. Ditambah lagi, belum adanya petugas khusus pengaduan di lokasi membuat masyarakat kesulitan menyampaikan keluhan secara langsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya soal kesiapan menghadapi

lonjakan, tetapi juga bagaimana memastikan setiap pengguna jasa tetap mendapatkan layanan yang layak.

Ke depan, pembenahan di sektor penyeberangan perlu menjadi perhatian serius. Penggunaan tiket online harus lebih didorong dan ditegakkan. Penataan kendaraan, termasuk pemisahan antara kendaraan penumpang dan logistik, juga perlu dilakukan agar antrean bisa lebih terurai.

Selain itu, penyedia layanan perlu memastikan fasilitas dasar dalam kondisi baik dan memadai, terutama bagi kelompok rentan. Kanal pengaduan yang mudah diakses di lokasi pelayanan juga penting agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara cepat. Pelayanan publik yang baik bukan hanya tentang kelancaran arus, tetapi tentang bagaimana negara hadir dalam setiap pengalaman perjalanan masyarakat.

Mudik akan selalu terjadi setiap tahun. Tantangannya adalah bagaimana memastikan pelayanan publik terus membaik dari waktu ke waktu. Karena pada akhirnya, yang diharapkan masyarakat bukan hanya bisa sampai tujuan, tetapi juga mendapatkan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman. (*)