

OMBUDSMAN BABEL AWASI PELAYANAN MUDIK 2026 DI BANDARA DAN PELABUHAN, INI TEMUANNYA

Jum'at, 27 Maret 2026 - kepbabel

BABELPOS.ID, PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pengawasan pelayanan publik pada arus mudik Lebaran 2026 di Bandara Depati Amir Pangkalpinang (17/3) dan Pelabuhan Tanjung Kalian Mentok (18/3).

Pengawasan dipimpin langsung oleh Pelaksana Tugas Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Kgs Chris Fither, guna memastikan layanan transportasi berjalan aman, tertib, dan sesuai standar.

Di Bandara Depati Amir, Ombudsman menilai layanan secara umum telah berjalan baik. Namun, masih ditemukan bahwa ketersediaan kursi prioritas di ruang tunggu belum optimal, sehingga pelayanan bagi kelompok rentan belum sepenuhnya terakomodasi.

Ombudsman mendorong perbaikan melalui penguatan layanan kelompok rentan, peningkatan kejelasan informasi, pengelolaan pengaduan yang cepat dan mudah diakses, serta penguatan manajemen pelayanan dalam mengantisipasi lonjakan penumpang.

Sementara itu, di Pelabuhan Tanjung Kalian Mentok, Ombudsman menemukan sejumlah catatan, antara lain belum optimalnya layanan bagi kelompok rentan, keterbatasan petunjuk alur penumpang, fasilitas toilet yang kurang memadai, serta belum optimalnya informasi pengaduan di ruang tunggu.

Ombudsman juga mencatat adanya indikasi praktik percaloan tiket serta penumpukan antrian penumpang dan kendaraan yang masih terjadi.

Menindaklanjuti hal tersebut, Ombudsman Babel mendorong penguatan layanan kelompok rentan, peningkatan kejelasan informasi, penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses dan responsif, penertiban praktik percaloan, serta penguatan manajemen antrian melalui optimalisasi buffer zone dan pengaturan jadwal keberangkatan.

Dalam pengawasan yang sama, Ombudsman juga memastikan kesiapan armada kapal, termasuk KMP Gunsa 08 yang telah melalui ramp check dan dinyatakan laik operasi.

Kapal juga telah menyediakan kanal pengaduan bagi penumpang sebagai bentuk keterbukaan layanan.

"Pelayanan mudik harus mengedepankan keselamatan, kenyamanan, dan keadilan. Layanan kepada kelompok rentan, kejelasan informasi, serta pengelolaan pengaduan menjadi aspek penting yang harus dipastikan berjalan optimal," tegas Fither.

Di sela pengawasan, Ombudsman Babel juga membagikan takjil kepada pemudik di Pelabuhan Tanjung Kalian sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat.

Ombudsman Babel akan terus melakukan pengawasan selama periode arus mudik dan arus balik guna memastikan pelayanan publik berjalan optimal dan bebas dari maladministrasi.