

OMBUDSMAN CEK PELAYANAN MUDIK TIGA TITIK TRANSPORTASI DI BANTEN

Selasa, 17 Maret 2026 - banten

Serang - Ombudsman RI bersama Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten melakukan pemantauan pelayanan publik pada masa arus mudik Lebaran 1447 H/2026 M di sejumlah titik transportasi di Provinsi Banten, yakni Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Pelabuhan Merak, dan Terminal Poris Plawad.

Pemantauan dipimpin oleh Pimpinan Ombudsman RI, Hery Susanto, didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi, Selasa (17/3/2026). Kegiatan ini bertujuan memastikan penyelenggaraan pelayanan publik selama periode mudik berjalan dengan baik, tertib, dan sesuai standar pelayanan.

Bandara Soekarno-Hatta

Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Ombudsman memantau layanan yang diselenggarakan oleh PT Angkasa Pura Indonesia selaku pengelola bandara.

Menurut pihak Angkasa Pura, pergerakan penumpang di Bandara Soekarno-Hatta mencapai sekitar 120 ribu hingga 150 ribu penumpang per hari dengan sekitar 900 penerbangan setiap hari. Operasional bandara juga didukung oleh sekitar 50 ribu staf serta koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan.

Dalam kunjungan tersebut, Ombudsman turut menyaksikan ramp check pada salah satu pesawat milik Garuda Indonesia guna memastikan kesiapan mesin dan kru pesawat sesuai standar operasional penerbangan.

Untuk mendukung kelancaran angkutan Lebaran, posko terpadu angkutan Lebaran telah beroperasi sejak 13 hingga 30 Maret 2026 dengan posko utama berada di Terminal 1B.

Berdasarkan data operasional, kesiapan fasilitas bandara mencapai 98,07 persen dengan dukungan 4.271 fasilitas utama dan 10.968 fasilitas pendukung. Sebanyak 7.832 personel dikerahkan selama periode mudik dan diperkuat tambahan 143 personel per shift.

Namun demikian, Ombudsman menemukan antrean panjang pada proses check-in di Terminal 2 saat pergantian shift pukul 07.00 WIB. Waktu tunggu penumpang tercatat mencapai 1 hingga 1,5 jam karena hanya tiga loket yang dibuka, sementara tersedia sekitar sepuluh loket yang seharusnya dapat melayani penumpang.

Hery Susanto menegaskan bahwa pemantauan ini merupakan bagian dari pengawasan rutin Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik selama masa mudik dan arus balik Lebaran.

"Momentum mudik akan diikuti arus balik yang juga membutuhkan kesiapan layanan optimal. Karena itu, kolaborasi antarinstansi menjadi kunci agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik," ujarnya.

Pelabuhan Merak

Pemantauan juga dilakukan di Pelabuhan Merak yang dilayani oleh PT ASDP Indonesia Ferry.

Ombudsman meninjau berbagai aspek pelayanan, mulai dari kelayakan kapal, layanan kesehatan, hingga kesiapan sarana dan prasarana pendukung.

PT ASDP telah menyiapkan sejumlah strategi untuk mengantisipasi kemacetan, antara lain melalui penerapan sistem tunda (delaying system) untuk menahan kendaraan di titik tertentu sebelum memasuki area pelabuhan. Selain itu, kapasitas pelabuhan diperkuat dengan tujuh dermaga reguler, perluasan area parkir, serta optimalisasi proses bongkar muat kapal.

Sistem Departure Control System (DCS) juga telah berjalan sehingga penumpang dengan boarding pass digital tidak perlu mencetak tiket fisik.

Meski demikian, Ombudsman mencatat belum adanya petugas khusus yang menangani kanal pengaduan, karena saat ini tugas tersebut masih dirangkap oleh petugas loket. Sosialisasi kanal pengaduan di ruang tunggu dan area pelabuhan juga dinilai masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan data PT ASDP, jumlah penumpang melalui Pelabuhan Merak diperkirakan meningkat sekitar 5 persen dibanding tahun sebelumnya, dari sekitar 1,4 juta orang pada 2025 menjadi 1,5 juta orang pada 2026. Puncak arus keberangkatan diprediksi terjadi pada 16-20 Maret 2026.

Terminal Poris Plawad

Pemantauan juga dilakukan di Terminal Poris Plawad untuk melihat kesiapan layanan transportasi darat bagi pemudik.

Ombudsman mencatat adanya lonjakan penumpang, meskipun belum terlalu signifikan. Jumlah penumpang diperkirakan akan terus bertambah seiring adanya libur nasional, cuti bersama, serta kebijakan Work From Anywhere (WFA).

Pada puncak arus mudik, jumlah penumpang di Terminal Poris diprediksi dapat mencapai sekitar 2.000 penumpang per hari, dari rata-rata 400-700 penumpang pada hari normal, dengan sekitar 100-150 bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) yang beroperasi setiap hari.

Beberapa tujuan favorit yang mulai banyak dicari pemudik antara lain Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sumatera.

Namun, Ombudsman juga menemukan sejumlah bus yang belum menjalani pemeriksaan inspeksi keselamatan lalu lintas

(ramp check) oleh petugas terminal, yang ditandai belum adanya stiker pemeriksaan pada kaca depan bus.

Atas temuan tersebut, Ombudsman meminta pihak terminal untuk berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan agar segera melakukan ramp check teknis dan administrasi terhadap setiap bus yang masuk ke terminal guna memastikan keselamatan perjalanan penumpang.

Melalui pemantauan ini, Ombudsman berharap seluruh penyelenggara pelayanan publik di sektor transportasi dapat terus meningkatkan koordinasi dan kualitas pelayanan sehingga masyarakat dapat melakukan perjalanan mudik dengan aman, nyaman, dan memperoleh pelayanan publik yang optimal.