

OMBUDSMAN NTB PANTAU KESIAPAN ARUS MUDIK 2026 DI TERMINAL MANDALIKA MATARAM

Jum'at, 13 Maret 2026 - ntb

Mataram - Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) melakukan kunjungan pengawasan arus mudik Lebaran 2026 di Terminal Mandalika, Kota Mataram, Kamis (12/3). Kunjungan ini dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTB, Dwi Sudarsono, bersama tim guna memastikan kesiapan sarana, prasarana, serta pelayanan bagi masyarakat yang akan melakukan perjalanan mudik.

Dalam kunjungan tersebut, tim Ombudsman meninjau sejumlah fasilitas di Terminal Mandalika serta berdialog dengan pihak pengelola terminal terkait kesiapan pelaksanaan arus mudik tahun ini. Pihak pengelola terminal menyampaikan bahwa Posko Pemantauan Mudik di Terminal Mandalika akan mulai beroperasi secara resmi pada 13 Maret 2026.

Pengelola terminal juga menjelaskan bahwa pihaknya telah melakukan koordinasi dengan kepolisian setempat dan berbagai pemangku kepentingan guna memastikan kelancaran serta keamanan arus mudik di wilayah terminal.

Namun demikian, dari hasil pemantauan di lapangan, Ombudsman menemukan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, salah satunya ketiadaan nomor kontak pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan. Padahal, keberadaan kanal pengaduan merupakan salah satu kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

"Ombudsman mengingatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujar Dwi.

Menurutnya, keberadaan kontak pengaduan sangat penting agar masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan apabila terjadi kendala dalam pelayanan, baik terkait fasilitas terminal maupun layanan transportasi selama perjalanan mudik.

Selain itu, Ombudsman juga mendorong pihak pengelola terminal untuk terus melakukan pengawasan melekat terhadap seluruh aktivitas pelayanan di terminal, termasuk memastikan kesiapan armada bus serta kondisi awak bus yang akan melayani masyarakat selama periode mudik.

"Ombudsman berharap pengelola terminal dapat memastikan kesiapan armada, kelayakan bus, serta kondisi awak bus sehingga masyarakat dapat melakukan perjalanan mudik dengan aman, nyaman, dan lancar," tambahnya.

Pada kesempatan tersebut, Ombudsman juga mengajak masyarakat untuk aktif melaporkan apabila menemukan dugaan maladministrasi dalam pelayanan mudik, seperti harga tiket yang melebihi batas atas yang telah ditetapkan atau ketidaksesuaian jadwal keberangkatan bus.

Laporan atau pengaduan dapat disampaikan langsung kepada Ombudsman RI Perwakilan NTB melalui layanan WhatsApp pengaduan di nomor 0811-1323-737.

Ombudsman berharap dengan adanya pengawasan bersama antara penyelenggara layanan, aparat terkait, dan partisipasi masyarakat, pelaksanaan arus mudik tahun 2026 di NTB dapat berjalan lebih tertib, aman, dan memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat.