

**TAK INGIN PEMUDIK JADI KORBAN JALAN RUSAK, OMBUDSMAN SUMSEL KAWAL KETAT
PERBAIKAN TOL PALEMBANG–KAYU AGUNG DAN UJI KESIAPAN TOL FUNGSIONAL
PALEMBANG–PANGKALAN BALAI**

Selasa, 17 Maret 2026 - sumsel

Pemantauan tersebut dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan M. Adrian Agustiansyah, didampingi oleh Agung Pratama selaku Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan serta Irpan selaku Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi. Dalam pemantauan di ruas Tol Palembang-Kayu Agung, Ombudsman memperoleh penjelasan dari pihak pengelola jalan tol yakni Abdul Manan (Pimpinan Proyek Perbaikan Jalan Tol), Fx. Sutopo Broto (Deputy Pimpinan Proyek Perbaikan), dan Sabdo Hari Mukti (Manajer Operasi).

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa dalam rangka mendukung kelancaran arus mudik dan arus balik Lebaran 2026, pengelola tol akan memberikan diskon tarif tol pada 14-16 Maret 2026 serta 26-28 Maret 2026. Selain itu, sejumlah fasilitas juga telah disiapkan untuk menunjang keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol, di antaranya: 3 unit patroli jalan tol, 2 unit mobil derek, 2 unit ambulans, 3 unit Patroli Jalan Raya (PJR), dan 1 unit kendaraan rescue.

Pengguna jalan tol yang mengalami kendala di ruas Tol Palembang-Kayu Agung juga dapat menghubungi call center 08118886600. Pihak pengelola tol juga menjelaskan bahwa sejak April 2025 ruas Tol Palembang-Kayu Agung tengah menjalani pemeliharaan besar sebagai respons atas berbagai keluhan masyarakat terkait kondisi jalan yang rusak. Proses perbaikan tersebut diperkirakan akan berlangsung hingga April 2027.

Untuk mengantisipasi lonjakan kendaraan selama arus mudik dan arus balik yang diperkirakan mencapai 14.934 kendaraan, pengelola tol telah menyiapkan rekayasa lalu lintas pada sejumlah titik yang berpotensi menimbulkan kemacetan akibat pekerjaan perbaikan.

Selain itu, pekerjaan konstruksi juga akan dihentikan sementara pada 13-29 Maret 2026 guna memastikan kelancaran arus mudik dan arus balik. Selama periode tersebut, pengelola tol juga menyiapkan tim "sapu lubang" yang bertugas melakukan pemeliharaan cepat terhadap kerusakan kecil di badan jalan.

Menanggapi hal tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan M. Adrian Agustiansyah mengingatkan agar proses perbaikan jalan tol benar-benar dilakukan secara maksimal.

"Keluhan masyarakat terhadap kondisi Jalan Tol Palembang-Kayu Agung sudah berlangsung lama. Oleh karena itu, perbaikan besar yang memakan waktu hingga dua tahun ini harus dilaksanakan dengan optimal agar tidak lagi terjadi kerusakan jalan yang fatal dan berulang seperti sebelumnya," tegas Adrian.

Ia menambahkan bahwa perbaikan tersebut harus menjadi bentuk komitmen nyata penyelenggara layanan dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak hanya pada saat momentum arus mudik dan arus balik, tetapi juga dalam jangka panjang demi kenyamanan masyarakat pengguna jalan tol.

Selain itu, Ombudsman Sumsel juga melakukan pemantauan terhadap ruas tol yang saat ini difungsionalkan, yaitu Tol Palembang-Pangkalan Balai yang merupakan bagian dari ruas Tol Palembang-Betung. Berdasarkan penjelasan dari Medya Gustian selaku Kepala Bagian Operasi Jalan Tol Regional Sumbagsel, ruas tol fungsional tersebut diberlakukan dari Gerbang Tol Kramasan hingga Pangkalan Balai mulai 13-29 Maret 2026 setiap hari pada pukul 07.00-17.00 WIB.

Meskipun masih berstatus fungsional, fasilitas pada rest area telah dapat digunakan oleh para pengguna jalan tol. Untuk mendukung operasional selama masa fungsional tersebut, pengelola juga telah menyiapkan 3 unit mobil derek, 1 unit towing, 2 unit ambulans, 1 unit kendaraan rescue, 68 petugas operasional.

Pengguna jalan tol juga dapat menyampaikan pengaduan melalui nomor 081399996691 apabila mengalami kendala selama melintas di ruas tol tersebut. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Selatan mengapresiasi kebijakan pengoperasian tol fungsional Palembang-Pangkalan Balai karena dinilai dapat membantu mengurangi kepadatan lalu lintas yang kerap terjadi di jalur Palembang-Betung. Namun demikian, Adrian mengingatkan agar aspek keselamatan tetap menjadi prioritas utama.

"Fungsionalisasi tol ini tentu sangat membantu mengurangi kemacetan di jalur Palembang-Betung. Namun aspek keamanan harus tetap dijaga dan dioptimalkan, karena berdasarkan hasil tinjauan lapangan masih terdapat beberapa titik yang rawan mengingat pembangunan jalan tol tersebut belum selesai sepenuhnya," ujarnya.

Kegiatan pemantauan ini merupakan bagian dari pelaksanaan tugas Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara maupun badan usaha yang melayani masyarakat.

Selain itu, penyelenggaraan layanan transportasi jalan tol juga merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus memenuhi prinsip keamanan, kenyamanan, dan kepastian layanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004.

Melalui pemantauan ini, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan berharap seluruh penyelenggara layanan transportasi dapat memastikan bahwa pelayanan selama arus mudik dan arus balik berjalan aman, lancar, dan bebas dari maladministrasi, sehingga masyarakat dapat melakukan perjalanan menuju kampung halaman dengan nyaman dan selamat.

