

OMBUDSMAN BANTEN PANTAU ARUS MUDIK LEBARAN DI BANDARA SOEKARNO-HATTA, PELABUHAN MERAK DAN TERMINAL PORIS

Selasa, 17 Maret 2026 - Banten

Siaran Pers

Nomor: 144/HM.02.07-10/III/2026

Senin, 16 Maret 2026

SERANG - Dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik selama masa arus mudik Lebaran 1447 H/2026 M, Ombudsman RI melakukan pemantauan pelayanan publik di sejumlah titik strategis di Provinsi Banten, di antaranya Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Pelabuhan Merak, dan Terminal Poris Plawad.

Kegiatan pemantauan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dilakukan terhadap penyelenggaraan pelayanan oleh PT Angkasa Pura Indonesia selaku pengelola bandara, guna memastikan pelayanan kepada masyarakat selama periode mudik Lebaran berjalan dengan baik, tertib, dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Kegiatan ini dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto, serta didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi.

Kunjungan Ombudsman disambut baik oleh pihak PT Angkasa Pura Indonesia yang menyampaikan apresiasi serta menegaskan keterbukaan terhadap berbagai arahan, kritik, dan saran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam kesempatan tersebut, Hery Susanto menyampaikan bahwa kegiatan pemantauan ini merupakan bagian dari pengawasan rutin Ombudsman, khususnya pada masa arus mudik dan arus balik Lebaran.

"Momentum mudik ini akan diikuti oleh arus balik yang juga membutuhkan kesiapan layanan optimal, sehingga kolaborasi antarpemangku kepentingan menjadi kunci agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik," tegas Hery.

Berdasarkan penjelasan pihak pengelola, rata-rata pergerakan penumpang di Bandara Soekarno-Hatta mencapai sekitar 120 ribu hingga 150 ribu penumpang per hari dengan sekitar 900 penerbangan setiap harinya. Operasional bandara didukung oleh sekitar 50 ribu staf serta koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman juga menyaksikan pelaksanaan ramp check pada salah satu pesawat Garuda Indonesia guna memastikan kesiapan teknis dan kru penerbangan.

Untuk mendukung kelancaran angkutan Lebaran, posko terpadu telah beroperasi sejak 13 hingga 30 Maret 2026, dengan posko utama berada di Terminal 1B serta posko pelayanan di setiap terminal. Berdasarkan data tahun sebelumnya, jumlah penumpang pada periode Lebaran 2025 meningkat sekitar 16,23 persen dan pada tahun 2026 diperkirakan kembali mengalami peningkatan signifikan. Puncak arus keberangkatan diprediksi terjadi pada 18 Maret 2026, sedangkan puncak arus balik diperkirakan pada 28 Maret 2026.

Dari sisi operasional, kesiapan fasilitas bandara mencapai 98,07 persen dalam kondisi baik, didukung oleh ribuan fasilitas utama dan pendukung. Bandara juga beroperasi selama 24 jam dengan kesiapan operasional penuh. Untuk menunjang pelayanan, ribuan personel dikerahkan dan diperkuat dengan tambahan personel pada setiap shift. Berbagai langkah antisipasi juga telah dilakukan, antara lain pemeriksaan kelayakan pesawat, penguatan sistem kelistrikan, penambahan moda transportasi darat, peningkatan sistem drainase, serta kesiapan perangkat cadangan guna mengantisipasi gangguan teknis.

Namun demikian, Ombudsman RI menemukan adanya antrean panjang pada proses check-in di Terminal 2 yang terjadi pada saat pergantian shift pukul 07.00 WIB. Kondisi ini menyebabkan waktu tunggu penumpang mencapai 1 hingga 1,5 jam karena loket yang dibuka terbatas, meskipun tersedia lebih banyak loket yang seharusnya dapat dioperasikan.

Selain di bandara, Ombudsman juga melakukan pemantauan di Pelabuhan Merak yang dikelola oleh PT ASDP Cabang Merak. Dari hasil pengawasan, diketahui bahwa pihak pengelola telah menyiapkan berbagai strategi untuk mengatasi potensi kemacetan, seperti penerapan delaying system, peningkatan kapasitas pelabuhan, pengaturan jadwal

penyeberangan, serta optimalisasi proses bongkar muat. Sistem Departure Control System (DCS) juga telah berjalan dengan baik, sehingga penumpang tidak perlu mencetak tiket fisik.

Meski demikian, Ombudsman mencatat masih belum adanya petugas khusus yang menangani kanal pengaduan, karena fungsi tersebut masih dirangkap oleh petugas loket. Selain itu, sosialisasi kanal pengaduan juga dinilai belum maksimal di area pelabuhan. Berdasarkan data, jumlah penumpang di Pelabuhan Merak diperkirakan meningkat sekitar 5 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dengan tren pergerakan penumpang yang umumnya terjadi pada malam hari untuk menghindari cuaca panas.

Pemantauan juga dilakukan di Terminal Poris Plawad untuk melihat kesiapan layanan transportasi darat. Dari hasil pengamatan, terjadi peningkatan jumlah penumpang yang diperkirakan akan terus bertambah seiring dengan kebijakan cuti bersama dan penerapan Work From Anywhere (WFA). Kepala Terminal Poris menyampaikan bahwa puncak arus mudik diprediksi terjadi dalam dua gelombang, dengan lonjakan penumpang mencapai sekitar 2.000 orang per hari dari kondisi normal 400-700 penumpang, serta didukung oleh 100-150 armada bus AKAP setiap harinya.

Ombudsman juga mencatat adanya beberapa trayek favorit yang mulai diminati pemudik, seperti tujuan Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sumatera. Namun demikian, masih ditemukan beberapa bus yang belum menjalani pemeriksaan keselamatan (ramp check), yang ditandai dengan belum adanya stiker khusus pada kendaraan.

"Atas temuan tersebut, Ombudsman menyampaikan kepada pengelola terminal agar segera berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan untuk memastikan seluruh bus yang beroperasi telah melalui pemeriksaan teknis dan administrasi. Hal ini penting untuk menjamin keselamatan dan keamanan penumpang selama perjalanan mudik," jelas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi.

Melalui kegiatan pemantauan ini, Ombudsman RI, baik pusat maupun Perwakilan Banten berharap seluruh penyelenggara pelayanan publik dapat terus meningkatkan koordinasi dan kualitas layanan, sehingga masyarakat dapat menjalani perjalanan mudik dengan aman, nyaman, dan memperoleh pelayanan publik yang optimal.

Narahubung:

Humas Ombudsman RI Provinsi Banten